



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeen asiakaslähtöinen kehittäminen

Sipilä, Hilla-Maaria

Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Yksikkö

## Kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeen asiakaslähtöinen kehittäminen

**Hilla-Maaria Sipilä**  
Sosiaali- ja terveysalan  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Terveiden edistämisen koulutusoh-  
jelma - palveluiden kehittäminen ja  
johtaminen  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2014

Hilla-Maaria Sipilä

### Kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeen asiakaslähtöinen kehittäminen

Vuosi 2014 Sivumäärä 59+ 2 liitettä

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata asiakaslähtöistä kehittämistyötä ja nostaa esiin asiakkaiden näkökulmaa palveluiden kehittämisessä. Tavoitteena oli yhdessä asiakkaiden kanssa paneutua kuntouttavan työtoiminnan arviointiin. Yhtenä tavoitteena oli konkreettisen arviointilomakkeen kehittäminen asiakasnäkökulmaa painottaen.

Opinnäytetyön teoria liittyy kiinteästi osallisuuteen, jota tarkastellaan tässä työssä niin yksilö - kuin yhteiskunnallisella tasolla sekä palvelujen kehittämisen suhteen. Tätä opinnäytetyötä kuvaa parhaiten asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen. Tämän kehittämistoiminnan myötä tuli näkyväksi asiakkaiden kokemukset ja näkemykset palvelujen kehittämisessä.

Ennen yhteistä kehittämistyötä asiakkaiden kanssa, laadittiin alkukartoitus kuntouttavaan työtoimintaan liittyvistä tekijöistä. Tämän vaiheen jälkeen itse lomakkeen kehittäminen tapahtui kahden kuntouttavassa työtoiminnassa olleen asiakkaan kanssa prosessinomaisesti. Lomakkeen kehittäminen tapahtui neljässä tapaamisessa. Keskustelua käytiin liittyen kuntouttavan työtoiminnan tavoitteisiin, tavoitteiden arviointiin sekä asiakkaiden itsearviointiin. Asiakkaat antoivat konkreettisia kehittämissuhteita, joiden avulla muokattiin arviointilomaketta. Lomakkeen valmistuttua, sosiaaliohjaajat koekäyttivät sitä sovitun ajanjakson. Tämän jälkeen laadittiin loppukartoitus, jossa saatiin palautetta arviointilomakkeen käytettävyydestä.

Kuntouttavan työtoiminnan arvioinnissa asiakkaat nostivat esiin tavoitteiden konkreettisen määrittelyn. Lisäksi asiakkaiden mukaan tavoitteisiin pääsemiseksi tuli asettaa käytännön toimia, joita toteuttamalla asiakas voi saavuttaa tavoitteensa. Arvioinnissa asiakkaat korostivat muunkin kuin työelämävalmiuksien arviointia, sillä he toivoivat kokonaisvaltaisempaa otetta kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana. Erityisesti asiakkaat nostivat esiin kuntouttavassa työtoiminnassa eteenpäin menon vaikeuden ja jatkopolkujen löytymisen. He olivat vakuuttuneita siitä, että työntekijöiden työotteella oli merkitys heidän mahdollisuuksiinsa päästä kuntouttavasta työtoiminnasta eteenpäin. Keskusteluissa nousi esiin asiakkaiden osattomuuden kokemukset heidän oman elämänsä suunnittelun suhteen. Kehittämistoiminnan kautta nousi esiin, että asiakkaan tullessa kuulluksi ja pystyessä vaikuttamaan omiin palveluihinsa, se edesauttoi asiakkaiden osallisuuden lisääntymistä ja sitoutumista toimintaan.

Asiasanat: kuntouttava työtoiminta, asiakasosallisuus, palveluiden kehittäminen

Hilla-Maaria Sipilä

**A client-oriented development of an assessment form in rehabilitate work experience**

Year	2014	Pages	59+ 2 appendices
------	------	-------	------------------

---

The purpose of this thesis was to describe client-oriented development work and to highlight the role of client experience in the development of services. The aim was, together with clients, to assess rehabilitative work experience. One aim was to develop a concrete assessment form with a focus on client experience.

The theoretical background of the thesis is closely related to inclusion, which in this study is looked at both the individual and societal level and in terms of developing services. The best way to describe this thesis is [that it focuses on] client-oriented development of services. In the course of this development work, the clients' experiences and views on the services surfaced.

Before starting the common development work [that was carried out] together with clients, an initial survey on factors related to rehabilitative work experience was created. After this stage, the form was developed in a process-like manner together with two clients who were in a rehabilitative work experience program. The development of the form took place in four meetings. The conversations revolved around the objectives of rehabilitative work experience, the assessment of those objectives, and self-assessment. The clients gave concrete development suggestions with the help of which the assessment form was revised. After the form was created, social counselors used it for a given period of time. Finally, a final survey was carried out to obtain feedback on the usability of the assessment form.

In their assessment of rehabilitative work experience, the clients brought up the concrete definition of objectives/that it is important to concretely define the objectives. Furthermore, according to the clients, practical measures should be offered with which clients can meet their objectives. In the assessment, the clients emphasized the importance of assessing other things/aspects of well-being/life/inclusion etc. in addition to besides work ability, as they hoped for a more comprehensive approach during the rehabilitative work experience program. In particular, the clients highlighted the difficulties in moving on and taking the next step. They were convinced that employees played a significant role in terms of their chances of moving on from rehabilitative work experience. The conversations revealed how the clients felt excluded from planning their own lives. In the course of the development work, it became evident that listening to clients and giving them a chance to influence their own services increased the clients' inclusion and commitment to the activities.

Keywords: rehabilitative work experience, client inclusion, development of services

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kuntouttava työtoiminta.....	9
2.1	Yleistä kuntouttavasta työtoiminnasta .....	9
2.2	Kuntouttava työtoiminta Espoossa .....	10
2.3	Kuntouttavan työtoiminnan prosessi ja tavoitteet .....	12
2.4	Kuntouttavan työtoiminnan arviointi .....	14
3	Mitä on asiakasosallisuus?.....	16
3.1	Asiakas käsitteenä .....	16
3.2	Osallisuus käsitteenä .....	17
3.2.1	Osallisuus yksilötasolla .....	18
3.2.2	Osallisuus yhteiskunnallisella tasolla .....	20
3.2.3	Osallisuus palveluissa: Asiakaslähtöisyys .....	22
3.3	Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen .....	25
4	Kehittämistoiminta .....	31
4.1	Kehittämistoiminnan taustaa ja tavoite .....	31
4.2	Kehittämistoiminnan menetelmälliset lähtökohdat.....	33
5	Arviointilomakkeen kehittämisprosessi .....	36
5.1	Alkukartoitus .....	37
5.2	Arviointilomakkeen työstäminen .....	40
5.2.1	Ensimmäinen tapaaminen.....	40
5.2.2	Toinen tapaaminen .....	42
5.2.3	Kolmas tapaaminen .....	43
5.2.4	Neljäs tapaaminen .....	44
5.3	Loppukartoitus.....	45
6	Uuden arviointilomakkeen rakenne.....	48
7	Pohdinta .....	51
	Lähteet .....	54
	Liitteet.....	59

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on nostaa esiin asiakkaiden kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan arvioinnista ja siihen liittyvistä tekijöistä. Tarkoituksena on myös tuoda esiin asiakkaiden näkökulmaa arvioinnin kehittämiseen. Konkreettisenä kehittämistuotoksena on yhdessä asiakkaiden kanssa kehitetty kuntouttavan työtoiminnan arviointilomake. Opinnäytetyö kuvaa kehittämistoimintaa yhdessä asiakkaiden kanssa asiakasnäkökulma vahvasti huomioiden. Tämä opinnäytetyö on toteutettu osana Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittamaa KOPPI Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita -hanketta, jossa itse työskentelen projektisuunnittelijana. Hanke toteutetaan vuosina 2011-2014. Hankkeen yhtenä tavoitteena on asiakasosallisuuden lisääminen palvelujen kehittämisessä ja hankkeen aikana Espoossa on pyritty nostamaan esiin asiakkaiden kokemuksia liittyen kuntouttavaan työtoimintaan ohjautumiseen, kuntouttavan työtoiminnan sisältöön ja prosessiin. Olen ennen KOPPI - kehittämishanketta työskennellyt kuntouttavassa työtoiminnassa sosiaaliohjaajana ja tuona aikana todennut, että asiakkaiden jatkopolkujen löytyminen ja eteneminen kuntouttavassa työtoiminnassa on ollut melko satunnaista ja toiminta ei ole tuntunut olevan eteenpäin pyrkivää.

Itse olen kaivannut työhöni käytännön välineitä, joiden avulla asiakkaat saisivat asioitaan eteenpäin kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana. Espoossa on käytetty kuntouttavassa työtoiminnassa arviointilomaketta, joka suunniteltiin vuonna 2009 yhdessä kuntouttavan työtoiminnan toimijoiden kanssa. Käytännön työssä näiden vuosien aikana lomake kuitenkin on osoittautunut melko sekavaksi ja tavoitteellisen toiminnan kannalta liian epämääräiseksi. Myös asiakkaiden taholta tavoitteellisuuden epämääräisyys ja kuntouttavassa työtoiminnassa eteneminen ovat nousseet esiin laatimieni haastattelujen ja asiakastyytyväisyyskyselyn kautta. Vuonna 2013 haastattelin asiakkaita liittyen kuntouttavan työtoiminnan asiakasprosessiin. Haastatteluissa kävi ilmi, että asiakkaiden kokemukset sosiaaliohjauksen roolista ja kuntouttavassa työtoiminnassa eteenpäin menosta olivat epäselviä. Lisäksi arviointi koettiin etäiseksi ja sosiaaliohjaus miellettiin liittyväksi sopimuksen tekoon ja etuuksien maksuun. Samana vuonna laadin myös kuntouttavan työtoiminnan asiakastyytyväisyyskyselyn, jossa ilmeni, ettei kuntouttava työtoiminta tuntunut asiakkaiden näkökulmasta tavoitteelliselta toiminnalta vaikkakin toiminnan sisältöön oltiin tyytyväisiä. Talvella 2013 päädyimme yhdessä kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajien siihen, että hankkeen avulla voitaisiin kehittää uusi arviointilomake, joka palvelusi asiakkaita paremmin. Päätimme, että lomaketta ei kehitetä työn tekijöiden kesken vaan pyysin mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita.

Asiakkaiden näkökulma on ollut jo pidemmän aikaa tärkeä lähtökohta palveluiden kehittämisessä ja asiakkaiden osallisuuden lisääminen on tavoitteena eri toimenpideohjelmissa ja strategioissa (Nivala & Ryyänen 2013 ). Erityisesti hankkeiden avulla on päästy kehittämään erilaisia asiakasosallisuutta lisääviä toimintatapoja. Osallisuuden lisääminen onkin usein yksi

hankkeiden ”perus” tavoitteista. Suomessa kuitenkin palvelunkäyttäjät ovat osallistuneet vielä melko vähän hyvinvointipalveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen (Tritter 2009, 210). Kuitenkin Toikon (2011, 103) mukaan sosiaalipalveluissa pyritään muuttamaan toimintakultuuria osallistamalla asiakkaita palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen (Toikko 2011, 103).

Osallisuus keskustelua on käyty laajasti käytännön kentällä ja erityisen suosituksi se on nousut Suomessa 2000-luvun kuluessa, mutta osallisuuden käsite on melko vaikeasti hahmotettavissa (Nivala & Ryyänen 2013, 9). Niiranen (2002, 67) toteaaakin, että käytännössä se tarkoittaa, että asiakkaan osallistumiselle annetaan tilaa. Yksilö saa erilaisia osallistumisen ja osallisuuden kokemuksia riippuen siitä, millainen rooli hänelle annetaan asiakkuudessa. (Niiranen 2002, 67.) Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakas nähdään aktiivisena toimijana - ikään kuin palveluasiakkaana, jota ilman palvelua ei edes olisi, mutta onko asia kuitenkaan ihan näin?

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkuutta, kuten muitakin aktiivitoimenpiteiden asiakkuuksia leimaa vahvasti asiakkuus sosiaalipalvelussa, joka harvoin on ihmisen oma valinta. Myös kuntouttava työtoiminta toimenpiteenä on viranomaisten määrittelemä ja asiakas on yleensä enemmänkin kohden kuin aktiivinen toimija. Osallisuuden toteutumisella on suuri merkitys kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuden näkökulmasta. Yksilötasolla osallisuudesta puhuttaessa, se usein liitetään yksilön omaan kokemukseen ja elämänhallinnan tunteeseen. Osallisuuden voidaan ajatella olevan sekä subjektiivinen kokemus, että konkreettista osallistumista omassa asiassa ja vaikuttamista siihen (Oranen 2007, 5-6). Yhteiskunnallisella tasolla osallisuus voidaan nähdä kuulumisena johonkin, mukana olemisella ja oman paikan löytämisellä. Kansalaistoiminta voidaan nähdä juuri tällaisena yhteiskunnallista osallisuutta lisäävänä tekijänä. (Harju 2010, 7-19.) Asiakasosallisuudesta puhuttaessa saatetaan siirtyä sujuvasti käyttämään käsitettä asiakaslähtöisyys, jonka voidaan ajatella tarkoittavan palveluiden järjestämisen tapaa (Toikko 2012,66.)

Pitkäaikaistyöttömiin ja ylipäättään työttömiin kohdistetaan paljon aktiivitoimenpiteitä ja työllistämistoimiin osallistuminen on tullut työttömille pakolliseksi. Pitkään työttömänä olleen on osallistuttava aktivointisuunnitelman laadintaan ja suunnitelmaan kirjattuihin toimenpiteisiin. Tässä suhteessa kuntouttava työtoiminta ei toimenpiteenä ole yksilön omaan valintaan perustuvaa vaan viranomaiset ovat pyrkineet osallistamaan asiakkaita työtoimintaan. Osallisuus palveluissa on voinut jäädä melko ulkokohtaiseksi vaikka palveluista on pyritty tekemään asiakaslähtöisiä. Palveluiden kehittämisessä ei Espoossa kuntouttavassa työtoiminnassa ole juurikaan otettu asiakasnäkökulmaa huomioon ja palvelut onkin suunniteltu lähinnä viranomaisten prosessien kautta. Palveluiden ollessa viranomaisten suunnittelema, voi niihin sitoutuminen olla heikkoa asiakkaiden taholta. Tulisikin muistaa, että palvelut ovat asiakkaita varten, ei päinvastoin. Tällöin asiakkaat tulisi ottaa mukaan niiden kehittämiseen.

Asiakkaita on osallistettu palvelujen kehittämiseen lähinnä asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta, mutta heitä ei ole juurikaan otettu mukaan pohtimaan ja luomaan palveluiden sisältöä. Tällainen asiakaskeskeisen kehittämisen kompastuskivi voi olla se, että asiakkaat eivät tule aidosti kuulluksi. Asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata paremmin asiakaslähtöisellä kehittämisellä, jossa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana luomassa uusia palveluita (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Soukas 2011, 37).

Työssäni kuvaan Espoossa tehtävää kuntouttavaa työtoimintaa ja siihen liittyviä elementtejä. Asiakasosallisuutta käsitteenä pyrin selkeyttämään niin yksilön kuin yhteiskunnan näkökulmasta. Lisäksi kuvaan asiakkaiden osallisuutta palveluissa, josta käytän käsitettä asiakaslähtöisyys. Työni lähtökohta on asiakaslähtöisessä kehittämisessä ja pyrin selventämään sitä kirjallisuuden kautta. Kehittämistoiminnan pyrin olevan asiakaslähtöistä, jolloin konkreettinen työvälinekin (arviointilomake) palvelisi itse asiakkaita. Työssäni kuvaan asiakasosallisuutta kahdelta kannalta. Asiakkaan osallisuus oman elämän suunnitteluun nousee esiin arviointilomakkeessa tarkasteltavien tekijöiden kautta. Arviointilomakkeen kehittämisprosessin kuvauksen kautta puolestaan pyrin nostamaan esiin asiakkaiden osallisuutta palveluiden kehittämisessä. Olennaisena asiana onkin nostaa esiin kehittämisprosessin kuvauksen kautta asiakasosallisuutta palvelujen kehittämisessä ja kuvata sen toteutumista. Lopuksi pohdin sitä, miten asiakkaiden osallisuus toteutui niin yksilötasolla kuin palvelujen kehittämisessä tätä opinnäytetyötä tehdessä.



## 2 Kuntouttava työtoiminta

### 2.1 Yleistä kuntouttavasta työtoiminnasta

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on ollut voimassa jo kolmetoista vuotta, joten toiminta on vakiintunut yhdeksi kuntien tarjoamaksi sosiaalipalveluksi. Kuntouttavaa työtoimintaa on lain edellytysten mukaisesti järjestetty vuodesta 2001, jolloin tuli voimaan laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu. Tämän lisäksi se on myös työttömyysturvalain mukainen työllistymistä edistävä palvelu. Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämää aktiivista sosiaalipolitiikkaa pitkäaikaisyöttömien työllisyysmahdollisuuksien parantamiseksi ja sen tavoitteena on mm. katkaista pitkäaikaistyöttömyys ja luoda valmiuksia/edellytyksiä työelämään.

Kuntouttavalla työtoiminnalla halutaan vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Toiminnalla pyritään myös ehkäisemään syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuus työtoimintaan ja muihin palveluihin. Palveluiden suunnittelussa tulisi huomioida kokonaisvaltaisesti asiakkaan henkilökohtainen tilanne.

Kunta toimii kuntouttavan työtoiminnan järjestäjänä ja laki mahdollistaa toiminnan järjestämisen usealla eri tavalla. Kunta voi järjestää toimintaa itse tai tehdä siitä kirjallisen sopimuksen muun tahon kanssa. Tällaisia tahoja voivat olla yhdistykset ja säätiöt sekä valtion virastot. Laki määrittelee, ettei kuntouttavaa työtoimintaa voi hankkia yritykseltä. Kunnan tulee antaa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä tekemästään sopimuksesta tieto TE-hallinnolle. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 2. luku, 6 §.)

Kuntouttava työtoiminta on kaikenikäisille siihen ohjatuille velvoittavaa. Alle 25-vuotiaat kuitenkin ohjautuvat siihen lyhyemmän työttömyyden perusteella kuin yli 25-vuotiaat. Tällä pyritään saamaan nuorten työttömyys poikki ja ennaltaehkäisemään syrjäytyminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaankin käyttää yhtenä aktivoinnin välineenä. Työttömyysturvalain 5 luvun 10 §:n mukaan henkilön katsotaan olleen työssäoloehdon voimassaolon suhteen työmarkkinoilla, jos hän on ollut kuntouttavassa työtoiminnassa. Tältä osin kuntouttavaa työtoimintaa arvioidaan siten samoin kuin muitakin työllistymistä edistäviä palveluita. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja.)

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan aktivointisuunnitelman kautta. Aktivointisuunnitelman laativat työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto) ja kunta yhdessä asiakkaan kanssa. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta ei pelkästään sido kuntaa laatimaan aktivointisuunnitelman, vaan laki velvoittaa myös asiakkaan osallistumaan yksilölliseen palveluprosessiin. Kyse ei siis ole pelkästään työ- tai koulutustarjouksen hyväksymisestä, vaan toimeentulon ehtona on

osallistuminen aktivoiviin tai työllistäviin toimenpiteisiin. Suunnitelman laatimisen tavoitteena on parantaa pitkään työttömänä olleen henkilön työllistymisedellytyksiä sekä elämänhallintaa. Aktivointisuunnitelmassa määritellään keinot asiakkaan etenemiseksi koulutukseen tai työelämään. Siihen voidaan sisällyttää TE-toimiston työllistymistä edistäviä palveluja, erilaisia sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluja sekä kuntouttavaa työtoimintaa. Yhdessä tehdyn aktivointisuunnitelman allekirjoittavat TE-toimisto, kunta ja asiakas. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja.)

Rautakorpi (2010, 35) toteaa, että kuntouttavan työtoiminnan lain nimeä on arvosteltu koko sen voimassa oloajan. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta nimenä johtaa harhaan eikä anna oikeaa kuvaa lain luonteesta. Lakia tulkitaan nykyisin usein siten, että aktivointisuunnitelman laatiminen liittyy pelkästään kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen. (Rautakorpi 2010, 35.) Kuntouttavan työtoiminnan lain lähtökohdat kuitenkin liittyvät ennen kaikkea siihen, että yhteiskunnassa ollaan huolissaan työttömänä olevien syrjäytymisestä. Toisaalta lakiin sisältyvän kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta arvioidaan usein lähinnä yhteiskunnallisesta näkökulmasta painottaen aktiivista sosiaalipolitiikkaa, työllisyyttä ja taloudellisuutta ja näiden kautta arvioituna kuntouttava työtoiminta näyttäytyy varsin tehottomana toimenpiteenä.

Hyvä esimerkki tästä on työllistyminen, joka ei ole ollut kuitenkaan se määräävin tekijä kuntouttavan työtoiminnan siirtymiä tarkasteltaessa vaikkakin kuntouttavan työtoiminnan katsotaan olevan tavoitteellista, työllistymistä edistävää toimintaa ja sen tarkoituksena on luoda polkuja ja siirtymiä työmarkkinoille. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen empiirisen tutkimuksen mukaan tämä ei kuitenkaan ole toteutunut vaan asiakkaiden siirtymät kuntouttavasta työtoiminnasta avoimille työmarkkinoille ovat olleet vähäisiä. Asiakkaiden kuntoutuminen ja elämän suunnan löytyminen on kuitenkin ollut merkittävässä roolissa kuntouttavassa työtoiminnassa. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 47-56.)

## 2.2 Kuntouttava työtoiminta Espoossa

Espoossa kuntouttavaa työtoimintaa on järjestetty pitkälti ostopalvelujen avulla. Espoon kaupunki on kilpailuttanut kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajat ja tätä kautta on muodostunut kuntouttavan työtoiminnan palveluvalikko. Kuntouttava työtoiminta on ollut melko pajavoittoista, mutta asiakkaita on pystytty ohjaamaan myös kaupungin eri toimialoille avustaviin tehtäviin tai järjestötoimintaan. Kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapaikat vaihtelevat asiakkaiden tarpeiden ja työ- ja toimintakyvyn mukaan. Työ- ja hyvinvointilaitoksen vuonna 2010 kunnille tekemän kyselyn mukaan eniten työtoimintapaikkoja oli tarjolla puisto- ja ulkotöissä, kierrätyskeskuksissa, vanhustenhuollossa sekä erilaisissa siivoustehtävissä. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 23.) Espoossa kuntouttavan työtoiminnan valikko kaventui vuon-

na 2014, kun kaksi palveluntuottajaa joutui lopettamaan toimintansa Espoossa. Tällä hetkellä kilpailutettuja palveluntuottajia on kolme; Espoon Diakoniasäätiön Työ- ja Yksilövalmennuspalvelut, Autismisäätiö ja Rinnekotisäätiö.

Espoon Diakoniasäätiön Työ- ja Yksilövalmennuspalvelut tarjoaa kuntouttavaa työtoimintaa 17 -60 -vuotiaille työttömille espoolaisille. Työpajaympäristö on jaettu neljään eri työpajaan, joita ovat elektroniikka- ja fillaripaja, tekstiili- ja kädentaitopaja, puurakenne- ja talonmiespalvelupaja sekä palvelutyöpaja.

Autismisäätiö tarjoaa kuntouttavaa työtoimintaa 17 - 60 -vuotiaille työttömille espoolaisille. Kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan pääsääntöisesti kahdessa eri toimintayksikössä. Näitä ovat Suomenojan yksikkö ja Vallilan yksikkö. Työtoimintapaikkoja voidaan asiakkaille osoittaa muistakin Espoon toimipisteistä ja niissä tehtävät työt tulevat ajankohtaisiksi, kun asiakas kuntoutuksen polulla on siinä vaiheessa, että työllistymisen kynnyksen ylittyminen alkaa olla lähempänä. Autismisäätiön tarjoamia työtehtäviä ovat mm. käsityöt, keittiötoiminta, siivoustyöt, toimistotehtävät, remonttitoiminta ja alihankintatöiden tekeminen sekä erilaiset avustajan toimenkuvaan liittyvät työtehtävät.

Rinnekoti-Säätiöllä on kolme eri yksikköä, joista kaksi sijaitsee Espoossa, toinen Lakistossa ja toinen Saunalahdessa. Kolmas yksikkö sijaitsee Pitäjänmäessä Helsingissä. Rinnekoti-Säätiön ajatuksena on, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat voivat työskennellä samoissa työtoiminnoissa kuin Rinnekoti-säätiön muutkin työntekijät. Näitä työtoimintoja ovat mm. kierrätys ja kuljetus, nettipaja, metsäryhmä, puutarhatyöt, erialiset käsityöt käsityökeskuksessa, verstaan työt, pesula ja siivoustoiminta sekä ruoan jakelu ja keittiötyöt ja erilaiset pakkaustyöt.

Espoon kaupunki ostaa näiden lisäksi ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa Diakonialaitoksen alaiselta Vamokselta sekä järjestää kuntouttavaa työtoimintaa itse kaupungin työhönvalmennuskeskuksessa (TVK) ja Soukan työpajoilla.

TVK:n tarkoituksena on opastaa, auttaa ja tukea asiakkaita määrätietoisesti työelämää kohti. Keskuksessa on erilaisia pajoja, jotka yhdessä muodostavat työpajaympäristön, jossa asiakkaat voivat harjoitella ja kehittää työelämävalmiuksiaan. Työpajatoiminnan rinnalla tarjotaan tukea ja ohjausta työllistymisen esteenä oleviin erilaisiin elämäntilanteisiin.

Soukan työkeskus on työtoimintapaikka, joka tarjoaa matalan kynnyksen työtoimintaa. Työtehtävät ovat monipuolisia, työajat sovittavissa ja työyhteisö turvallinen. Työtehtävinä ovat mm. alihankinta-, kokoonpano-, purku- sekä lajittelu- ja pakkaustyöt. Osa toiminnasta voi tapahtua myös työkeskuksen ulkopuolella. Työkeskuksessa asiakkaan tavoitteena voivat olla

esimerkiksi päivärytmin löytäminen, mielekkään tekemisen saaminen arkeen ja sosiaalisten kontaktien luominen sekä ylläpito. Työkeskuksessa asiakasta ohjataan ja tuetaan suunnitelmiensa eteenpäin viemiseksi.

Kuntouttava työtoiminta on Espoossa järjestetty työvoiman palvelukeskuksen kautta ja näin ollen asiakkaan tulee olla työvoiman palvelukeskuksen asiakas päästäkseen kuntouttavaan työtoimintaan. Kuntouttavan työtoiminnan prosessista ottavat vastuun työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat, joiden kanssa asiakkaalla on mahdollisuus keskustella ja saada tukea kuntouttavan työtoiminnan tavoitteiden toteuttamiselle. Jokaiselle asiakkaalle määritellään kuntouttavaa työtoimintaa suunniteltaessa sosiaaliohjaaja, jonka kanssa hän voi lähteä pohtimaan käytännön toteutusta alkaen kuntouttavan työtoiminnan paikan valinnasta.

Vuonna 2012 kuntouttavassa työtoiminnassa aloitti 135 asiakasta. Vielä 2013 vuoden lopulla asiakasmäärien odotettiin kasvavan ja kuntouttavaa työtoimintaa kilpailutettiin lisää. (Sipiläc 2013, 18-19.) Asiakasmäärät eivät kuitenkaan juuri kasvaneet vaan pikemminkin olivat laskussa ja muutama palveluntuottaja joutui lopettamaan toimintansa vähäisten asiakasmäärien vuoksi. Tämän hetkessä työttömyystilanteesta ei syynä voi kuitenkaan olla palvelua tarvitsevien asiakkaiden määrä vaan pikemminkin työkäytäntöjen puutteellisuus. Nyt vuonna 2014 asiakkaita on ohjautunut paremmin palvelun piiriin, mutta haasteeksi on kuntouttavassa työtoiminnassa muodostunut jatkopolkujen suunnittelu ja toiminnan eteenpäin vieväksi saaminen. Paine muuttaa käytäntöjä onkin tällä hetkellä suuri, sillä asiakasvirtaa pitäisi saada palveluun.

Kuntouttavassa työtoiminnassa tehtiin vuoden 2013 lopulla asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn tulokset osoittivat, että asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä kuntouttavan työtoiminnan sisältöön ja itse työtoimintoihin. Asiakkaat kokivat olevansa vähiten tyytyväisiä kuntouttavassa työtoiminnassa eteenpäin menoon ja jatkopolkujen löytymiseen. (Sipiläb 2013.) Kyselystä voi karkeasti päätellä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä siihen, miten työtoimintapaikoissa työskennellään, mutta kaupungin sosiaaliohjauksen rooli ja vastuu jatkopolkujen suunnittelusta on jäänyt asiakkaille etäiseksi ja sekavaksi.

### 2.3 Kuntouttavan työtoiminnan prosessi ja tavoitteet

Kuten jo aikaisemmin mainitsin, kuntouttavan työtoiminnan sisältö liitetään yleensä pajoilla tehtävään työtoimintaan vaikka se voisi sisältää myös palveluita, jotka edistävät osallistujan työllistymismahdollisuuksia tai poistavat työllistymisen esteitä. Kuntouttavan työtoiminnan sopimus laaditaan yleensä ensin kolmeksi kuukaudeksi, jonka jälkeen jaksoa arvioidaan yhdessä asiakkaan ja työtoimintapaikan kanssa. Sopimuksessa määritellään jakson kesto, toiminta-

päivien lukumäärä ja työtunnit. Kuntouttavan työtoiminnan jakso tulee olla vähintään 3 kk ja päiviä viikossa minimissään yksi. Lisäksi laki edellyttää, että kuntouttavan työtoiminnan tulee kestää vähintään neljä tuntia kerrallaan. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 4. luku 65.)

Sopimus allekirjoitetaan ja sopimuksen perusteella sosiaaliohjaaja voi tehdä asiakastietojärjestelmään (sosiaaliefifica) kuntouttavan työtoiminnan päätöksen ja maksatuksen. Asiakas saa itselleen päätöksen tiedoksi. Päätöksen perusteella sosiaaliohjaaja laittaa asiakkaalle maksuun matkalipun. Kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen perusteella työhallinnon asiantuntija laatii lausunnon Kansaneläkelaitokselle työmarkkinatuen ja kulukorvauksen maksua varten.

Espoossa kuntouttavan työtoiminnan sopimus on jollain tapaa noussut tärkeään rooliin vaikka se onkin tarkoitettu lähinnä hallinnolliseksi työvälineeksi, jolla asiakkaan aktivoitumiseen liittyvä byrokratia saadaan hoidetuksi. Asiakastapaamisilla kuntouttavan työtoiminnan sopimuksesta onkin muodostunut asiakastyön työväline. Tämä ei ole ohjannut asiakasta tai työntekijöitä kovinkaan tavoitteelliseen toimintaan vaikka kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus on olla tavoitteellista, työmarkkinoille pyrkivää toimintaa. Kuntouttavan työtoiminnan sopimuksessa on lyhyt kohta tavoitteiden määrittelyyn ja Espoossa tavoitteiden määrittelyn ja niiden konkretisoinnin on jäänyt melko yleiselle tasolle. Tavoitteet on määritelty yhdessä asiakkaiden kanssa, mutta useimmiten niiden sisältöä ei ole juurikaan avattu ja ne ovat jääneet ikään kuin leijumaan ilman käytännön toteutuksen suunnittelua ja kirjaamista. Tässä vaarana on ollut se, että asiakas ei tiedä mitkä ovat hänen konkreettiset tavoitteensa ja miten hänen tulee toimia saavuttaakseen ne.

Yhdeksi ehkä yleisimmäksi kuntouttavan työtoiminnan tavoitteeksi on määritelty mielekkään tekemisen saaminen päiviin tai arkirytmien vakiinnuttaminen. Mitä nämä sitten käytännössä tarkoittavat, ei aina ole ollut selvää asiakkaille ja yhteisen käsityksen luominen näistä tavoitteista on jäänyt puutteelliseksi. Tarkoituksena on, että tavoitteita pohditaan yhdessä asiakkaan ja työtoimintapaikan kanssa ja ne laaditaan mahdollisimman realistisiksi ja saavutettavissa oleviksi - tämä ei kuitenkaan lähes aina ole toteutunut. Kuntouttavan työtoiminnan sisältöä ei ole laissa tarkasti määritelty, mikä periaatteessa antaa mahdollisuuksia toimia joustavasti. Kuntouttava työtoiminta voidaan myös luoda prosessimaiseksi ja näin luoda asiakkaalle edellytyksiä siirtyä eteenpäin työllistymisen polulla. KOPPI -hankkeen projektisuunnittelijana haastattelin vuonna 2013 kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita ja haastatteluissa nousi esiin viranomaisille ehkä hieman ominainen papereiden, lausuntojen ja sopimusten tärkeys. Asiakkaat kokivat, että tärkeintä kuntouttavassa työtoiminnassa ja sen aloittamisessa oli juuri sopimukset ja allekirjoitukset sekä lausunnot. Toiminnan tavoitteellisuus ei asiakkaiden mielestä korostunut viranomaisten puheissa eikä kuntouttavassa työtoiminnassa etenemisestä ollut paljoakaan puhetta. (Sipilää 2013, 9.) Espoossa kuntouttavan työtoiminnan prosessisi on

asiaksmäärän vähyden vuoksi keskittynyt kuntouttavaan työtoimintaan ohjaukseen ja asiakkuuden aloittamiseen ja siihen liittyviin käytännön asioihin. Nyt tilanne asiaksmäärien suhteen on kuitenkin muuttunut ja tämän tulisi näkyä myös työkäytännöissä. On tietysti jatkossakin tärkeää, että lakisääteiset asiat kuntouttavan työtoiminnan aloittavalla asiakkaalla ovat kunnossa, mutta tavoitteelliseen palveluun tulee kuulua myös aktiivista asioiden eteenpäin viemistä.

#### 2.4 Kuntouttavan työtoiminnan arviointi

Laki ei määrittele kuntouttavan työtoiminnan arvioinnin tarkoitusta tai sitä, miten arviointi tulee toteuttaa. Kuntouttavan työtoiminnan laissa määritellään ainoastaan, että aktivointisuunnitelmaan on kirjattava ajankohta, jolloin arviointi viimeistään suoritetaan (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 3. luku 9§). Kuntouttavan työtoiminnan arvioinnin tarkoituksena kuitenkin on pyrkiä tekemään toiminnasta eteenpäin vievää ja arvioivaa - siis kaikin puolin tavoitteellista. Kuntouttavan työtoiminnan väliarviointi pidetään jokaisen työtoimintajakson loppupuolella eli noin kolmen kuukauden välein. Samalla voidaan laatia mahdollinen jatkosopimus työtoimintaan. Arvioinnin apuna on Espoossa käytetty arviointilomaketta (Liite 1). Lomake on Espoon kaupungin laatima ja se on yhteneväinen kaikilla työtoimintapaikoilla.

Arviointi on muodostunut työtoimintapaikan arvioinnista ja asiakkaan itsearviointista. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteita ei arvioinnissa tarkastella kovinkaan yksityiskohtaisesti ja kuten jo aikaisemmin mainitsin, ne on pääsääntöisesti kirjattu kuntouttavan työtoiminnan sopimukseen. Itse arviointilomakkeessa ne on mainittu ensimmäisellä sivulla pintapuoleisesti. Arvioinnissa on keskitytty melko paljon asiakkaan työkykyyn ja työelämävalmiuksien tarkasteluun, jotka ovat tietysti tärkeitä asioita liittyen asiakkaan työllistymisen edistämiseen. Arvioinnissa ei kuitenkaan ole juuri otettu huomioon asiakkaan muihin elämän osa-alueisiin liittyviä haasteita ja kehittämistarpeita, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan jaksamiseen kuntouttavassa työtoiminnassa sekä osaltaan ovat voineet olla työllistymisen esteitä. Pelkkä työkyvyn ja työelämävalmiuksien arviointi antaa melko kapean näkökulman asiakkaan kuntoutumiseen. Usein, kun asiakas aktivoituu päivittäiseen toimintaan, myös muiden elämän osa-alueiden haasteet nousevat esiin. Asiakkaiden saattaa olla vaikea nähdä arvioinnin yhteyttä heidän omaan elämäänsä, jos arviointi keskittyy vain työtoimintapaikalla tapahtuviin asioihin. Saattaa myös olla, että asiakas suoriutuu työtehtävistään erinomaisesti ja työyhteisössä olemisessa ei ole minkäänlaisia haasteita - haasteet ja työllistymisen esteet voivat olla toisaalla, vaikkapa päihdeiden käytössä tai talouden hoidossa.

Arviointilomake on ollut tarkoitus täyttää etukäteen ja arviointitapaamisella on ollut tarkoitus vetää yhteen lomakkeisiin täytetyt asiat. Käytännössä arviointia ei ole juuri mietitty ennen

yhteistä arviointitapaamista ja näin lomake onkin toiminut keskustelun pohjana ja ohjaavana runkona. Yleisin jatkosuunnitelma kuntouttavan työtoiminnan jakson päätyttyä on ollut uusi kuntouttavan työtoiminnan jakso, mikä osaltaan kertoo tavoitteellisuuden puutteesta. Osaltaan se kertoo myös siitä, että asiakkaat viihtyvät työtoiminnassa omalla mukavuusalueellaan eikä jatkopolkuja mietitä kovinkaan aktiivisesti. Sosiaalihoaja on kirjoittanut arvioinnista ja keskustelusta yhteenvedon asiakastietojärjestelmiin, mutta yhteenvedoa ei ole toimitettu asiakkaiden tietoon eikä asiakkaille ole jäänyt minkäänlaista dokumenttia arviointikeskustelusta. Arviointi tapahtumana ei ole ollut asiakasosallisuutta lisäävää vaan pikemminkin päälleliimattua kuntouttavaan työtoimintaan lakisääteisesti kuuluvaa toimintaa, jossa asiakas on ollut enemmän vastaanottavana osapuolena kuin oman asiansa aktiivisena toimijana.

### 3 Mitä on asiakasosallisuus?

#### 3.1 Asiakas käsitteenä

Asiakasosallisuudesta puhuttaessa on hyvä kiinnittää hieman huomiota myös asiakas käsitteeseen. Anneli Pohjolan (2010, 20-22, 32-33) mukaan asiakas sosiaalityössä ymmärretään jollakin tapaa erityisenä. Suomen kielessä asiakas voi tarkoittaa avun tarvitsijan lisäksi markkinoiden asiakasta, kuluttajaa. Hyvinvointipalvelujen asiakas ja markkinoiden asiakas eroavat Pohjolan mukaan toisistaan ainakin siinä suhteessa, että hyvinvointipalveluiden asiakkaan kuluusta pyritään minimoimaan eikä hänelle kovinkaan helposti anneta palvelutietoisien toimijan roolia. Pohjola toteaa, että sosiaalityössä kuluttajan rooli tuntuu hyvin vieraalta, sillä ihmisen tavoite ei ole kuluttaa palveluita vaan tavoitteena on palveluiden avulla avata oman elämänsä solmukohtia ja äärimmilläänhan asiakas voi olla palvelujen piirissä vastoin omaa tahtoaan. Pohjola kuvaa asiakkaita kahden ulottuvuuden kautta - positiivisen ja negatiivisen. Positiivinen näkökulma asiakkuuteen painottaa asiakkaan näkökulmien ja oikeuksien ensisijaisuutta - asiakas on subjekti ja suhde asiakkaaseen on myönteinen. Asiakas kuvataan osallistuvana ja aktiivisena palveluiden osapuolena. Negatiivinen ulottuvuus puolestaan asiakas nähdään ongelman kantajana ja hänet määritellään ongelmalähtöisen kehyksen kautta. Tästä seurauksena asiakkaasta tulee ”tapaus”, joka helposti luokitellaan johonkin tiettyyn ryhmään. (Pohjola 2010, 20-22, 32-33.)

Vuokko Niiranen (2002, 67-70) on kuvannut sosiaalipalvelujen asiakasta ja käyttäjää kolmella osittain limittäisellä asiakkuuden ulottuvuudella. Asiakas voidaan nähdä toimenpiteiden kohteena (kohdeasiakkuus), kuluttajana (kuluttaja-asiakkuus) ja kuntalaisena/kansalaisena (palveluasiakkuus). (Niiranen 2002, 67-70.)

Palvelujen kohteena olevan asiakkaan ei oleteta omaavan kykyä arvioida ongelmaansa tai palvelujen laatua. Hänen rooliinsa kuuluu toimia työntekijän antamien ohjeiden mukaan ja sitoutua työntekijän antamiin tavoitteisiin. Asiakkuus ei sisällä kansalaisen kykyä arvioida itse asiakkuuteen johtanutta ongelmaa eikä myöskään aktiivisuutta omien palvelujen suhteen. (Niiranen 2002, 68.) Asiakkaat eivät joko ota tai kykene ottamaan aktiivisen toimijan roolia omien palvelutarpeiden esiin nostamisessa. Valokivi (2008, 66) kuvaa asiakkaiden passiivista roolia alamaisuutena, jossa voi olla läsnä nöyryyttä, arkuutta, tiedonvajetta ja neuvottomuutta (Valokivi 2008, 66.)

Asiakas palvelujen kuluttajana puolestaan on tietoinen ja maksukykyinen, jotta hän voi tehdä omia valintojaan palvelujen suhteen. Kuluttajanäkökulmassa voidaan ajatella, että palvelun tarjoajien kilpailu hyödyttää kuluttajaa ja palvelujen kuluttaja-asiakas voi valinnoillaan syn-



nyttää kilpailua ja parempia palveluja. Valintoja tehdessään kuluttaja-asiakkaalla on oltava saatavilla tietoa tarjottavista palveluista ja kykyä vertailla niitä. Sosiaalipalvelujen asiakkaat eivät kuitenkaan välttämättä ole siinä tilanteessa, että he pystyisivät kuluttamaan mitä ja miten haluaisivat. (Niiranen 2002, 68.)

Palveluasiakas nähdään aktiivisessa roolissa palveluihin nähden eikä palvelua voisikaan olla olemassa ilman sen käyttäjän aktiivisuutta. Tässä asiakkuudessa tunnistetaan asiakkaan kansalaisuus ja se, että hän on demokraattisen järjestelmän jäsen - hän on kuntalainen. Kuitenkin asiakkuudessa myös keskitytään asiakkaan palvelutarpeen ratkaisemiseen (Niiranen 2002, 67-70.)

Rikhard Simmons (2009, 70) mukaan julkisten palveluiden käyttäjät ovat intresseiltään melko hajanainen joukko. Simmons on jakanut julkisten palveluiden asiakkaat neljään eri asiakastyyppeihin. Kaksi ensimmäistä tyyppiä ovat itseohjautuvia, itsenäisiä selviytyjiä, joilla on heikko yhteys palveluorganisaatioon. Toiset kaksi puolestaan koostuvat räätälöityjen palvelujen tarvitsijoista, jotka kaipaavat ammattilaisen apua yksilöllisten valintojen tekemiseen sekä asiakasryhmänä kohdelluista palvelunkäyttäjistä, jotka eivät välttämättä saa yksilöllistä palvelua. Näillä ryhmillä on puolestaan hyvin vahva yhteys organisaatioon ja he usein tuntevat organisaation lainalaisuudet. (Simmons 2009, 70.) Nämä kaksi ovat erityisen lähellä myös sosiaalityön kenttää. Marginaalissa olevien palveluiden käyttäjien osallisuutta niin yksilö- kuin yhteiskunnallisella tasolla tulisi lisätä, jotta heidän kykynsä ja voimavaransa toimia yhteiskunnan täysvaltaisina jäseninä toteutuisi.

### 3.2 Osallisuus käsitteenä

Osallisuutta voidaan tarkastella yksilön näkökulmasta ja yhteiskunnan näkökulmasta. Yksilön kannalta on merkityksellistä kokemus kuulluksi tulemisesta ja siitä, että pystyy vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun. Osallisuus liittyy yhteiskunnallisella tasolla vahvasti kansalaistoimintaan. Osallisuutta voidaan tarkastella myös suhteessa palvelujärjestelmään. Asiakasosallisuudesta palvelujärjestelmän näkökulmasta puhuttaessa, käytetään usein myös asiakaslähtöisyys käsitettä. Asiakkaiden mukaan ottaminen ja heidän tarpeidensa huomioiminen on muodostunut tärkeäksi osaksi palveluitamme - se, kuinka palvelujärjestelmä mahdollistaa asiakkaan kuulluksi tulemisen ja vaikuttamisen, kertoo järjestelmän asiakaslähtöisyydestä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) osallisuuden edistämisen yksikön mukaan osallisuuden ulottuvuudet asettuvat lähelle sosiologi Erik Allardtin jäsenyydestä hyvinvoinnin ulottuvuuksista (having, loving, being). Allardtin jäsenyys on toiminut innoituksena osallisuuden rakennetta hahmotettaessa. Kolmion kärjet muodostuvat kolmesta eri ihmisten elämään vaikuttavasta asiasta. Ajatellaan, että kaikilla ihmisillä on oikeus perusturvaan ja toimeentuloon sekä hyvinvointiin

ja turvallisuuteen (having). Se, että ihminen kuuluu johonkin, on merkityksellinen asia ja erilaisiin yhteisöihin kuuluminen katsotaan tärkeäksi osaksi osallisuutta (belongin). Osallisuudesta puhuttaessa toimenpiteiden suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaiden omilla toiveilla on merkitystä. Tavoitteena on aina ihmisten taitojen ja vahvuuksien lisääminen omaa elämäänsä koskevissa asioissa sekä päätöksenteossa (acting). (THL osallisuuden edistämisen yksikkö 2014.)

### 3.2.1 Osallisuus yksilötasolla

Osallisuus voi vaikuttaa positiivisesti asiakkaan hallinnantunteeseen ja itsetuntoon. Osallisuuskokemus voi tukea yhteiskuntaan integroitumista ja vähentää leimaantumista. Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa on tarpeen monien asiakasryhmien kohdalla. Niiden ryhmien kohdalla, joilla on puutteelliset vaikutusmahdollisuudet, työtömyyttä, toimeentulo-ongelmia ja syrjäytymistä, tämä kehittäminen on erityisen tärkeää. (Lester, Trait & Tritter 2006.)

Orasen (2007, 5-6) mukaan osallisuus on kuulluksi tulemistä, mahdollisuus ilmaista mielipiteitä ja toiveita. Lisäksi osallisuuden edellytyksenä on mahdollisuus valita, saada tietoa sekä vaikuttaa prosesseihin. (Oranen 2007, 5-6.) Gretscher (2002, 110-111) määrittelee osallisuuden siten, että se sisältää henkilökohtaisen kokemuksen ja tunteen siitä, että on tullut kuulluksi vakavasti otettavana toimijana. Osallisuuden näkökulmasta palvelutapahtuman tulee olla vuorovaikutteinen ja asiakkaan kokemuksella on aivan olennainen merkitys. (Gretschel 2002, 110-111.)

Leena Luhtasela (2009) on tehnyt lisensiaattitutkimuksen osallisuuden rakentumisesta kuntouttavassa työtoiminnassa. Hänen mukaansa tieto liittyy kiinteästi asiakkaan osallisuuden kokemiseen. Tiedon määrällä on vaikutusta tilanteen hallinnan tunteeseen ja sitä myöden tiedon ja vallan käsitteet nivoutuvat toisiinsa. Tietäminen, tiedon saaminen ja tiedon ymmärtäminen vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee omat mahdollisuutensa vaikuttaa asioiden kulkuun ja osallisuuden toteutumiseen. (Luhtasela 2009, 81-85.)

Se, jolla on tietoa, on valtasuhteessa tiedon tarvitsijaan nähden. Työntekijällä on mahdollisuus vallan käyttöön säätelämällä tiedon määrää ja sisältöä. Erityisen tärkeää olisikin, että työntekijät tiedostaisivat olevansa asemassa, jossa heidän tulisi pyrkiä asiakkaiden osallisuuden mahdollistamiseen ja sen lisäämiseen. (Luhtasela 2009, 87-88.)

Fox ja Brandon (2009, 229,231 & 246) tekivät tutkimuksen kansalaisasiamiehen toiminnan käynnistämisestä Kaakkois-Englannissa erilaisten asumispalveluiden asukkaita varten. Tässäkin

tutkimuksessa Luhtaselan korostama tiedon merkitys osallisuuden edistäjänä nousi esiin. Kansalaisasiamiehen tarkoituksena oli lisätä asukkaiden osallisuutta omaan elämäänsä tarjoamalla heille tietoa, apua ja tukea heidän asioidensa ajossa. Tämä toiminta tähtäsi yksilön itsemääräämisoikeuksien lisääntymiseen sekä vahvisti hänen itseluottamustaan, itsetietoisuuttaan ja valinnanmahdollisuuksiaan. Toiminta koettiin tarpeelliseksi osallisuuden lisäämisessä ja malli todettiin hyväksi asiakkaiden osallisuuden lisäämisessä oman elämänsä suunnittelussa ja siihen vaikuttamisessa. (Fox & Brandon 2009, 229, 231 & 246.)

Osallisuus käsitteestä on hieman syytä erottaa hyvin läheinen käsite osallistuminen. Sitä pidetään monessa yhteydessä itsestään selvänä lähikäsitteenä osallisuudelle jopa siinä määrin, että sitä käytetään osittain ristiin ja rinnakkain sen kanssa. Osallisuudesta puhutaan kokemuksellisenä kuulumisena johonkin ja se halutaan erottaa toiminnallisemmasta osallistumisen käsitteestä. (Nivala & Rynänen 2013, 20.) Osallistuminen voi kuitenkin sisältää erilaisia passiivisiakin osallistumisen tapoja kuten käyttäjäkyselyn täyttämistä. Tällöin yksilö ei koe sen kummemmin tulleen huomioduksi eikä saa välttämättä tietoa siitä, miten hänen vastauksensa vaikuttivat tai muuttivat palveluja. (Gretschel 2002, 110-111.) Osallistuminen voi olla ”mukana oloa” ja osallistumalla johonkin toimintaan, jossa asiakas voi hyödyntää sen mahdollisuuksia. (Toikko & Rantanen 2009, 90; Julkunen & Heikkilä 2007, 89.) Osallistuminen mahdollistaa osallisuuden, mutta ei aina automaattisesti luo tai lisää sitä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmia laadittaessa viranomaispäätökset on tehtävä niin, että huomioon otetaan asiakkaan etu. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja tämä edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Jotta asiakas pystyy osallistumaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, on sosiaalihuollon viranomaisen annettava asiakkaalle tietoa erilaisista vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista. (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001, 33-34.)

Onkin ajateltu, että yksinkertaisin ja tehokkain keino osallistumisen lisäämiseen on antaa asiakkaille valinnan mahdollisuuksia (Tritter 2009, 210). Kuntouttavan työtoiminnan laki painottaa aktivointisuunnitelma laatimista yhdessä asiakkaan ja viranomaisten kanssa. Asiakas nähdään oman elämänsä aktiivisena asiantuntijana ja hänen elämäntilanteensa ja toiveensa tulee ottaa huomioon laadittaessa suunnitelmaa. Kuitenkaan, erityisesti sosiaalipalveluissa, asiakkuus ei aina ole ollut valintakysymys (Koskiahho 2008, 42-43) - ei myös kuntouttavassa työtoiminnassa, joka onkin luonteeltaan niin aktivoivaa kuin velvoittavaa. Tämän kautta asiakas ei ole ehkä saanut olla itse päättämässä kuntouttavan työtoiminnan tarpeestaan, mutta palvelun sisältöön hänellä on mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi esittämällä toiveitaan muun muassa kuntouttavan työtoiminnan ajankohdasta ja työtoimintapaikasta tiettyjen rajojen puitteissa.

Onkin erityisen tärkeää, että asiakkaat saavat kokemuksen siitä, että heitä on kuultu ja heidän mielipiteensä oman elämänsä asiantuntemus on otettu huomioon erilaisia suunnitelmia laadittaessa ja palveluita tarjottaessa. Vasta, kun asiakkaalla itsellään on kokemus siitä, että hän voi vaikuttaa asioihin ja häntä on kuultu, voidaan puhua osallisuudesta. Lisäksi asiakas on kokenut, että hänellä on ollut valtaa muuttaa asioita itseään laajemmassa kokonaisuudessa. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 75-76.) Yksilötason osallisuudella voi olla laajempaa merkitystäkin. Matthiesin (2008, 62) mukaan silloin, kun huono-osainen kansalainen saa toimia subjektina eli keskeisenä toimijana oman arkensa ja lähialueensa asioissa, voi se kannustaa häntä toimimaan suuremmassa määrin myös yhteiskunnassa. (Mathies 2008, 62.)

### 3.2.2 Osallisuus yhteiskunnallisella tasolla

Maarit Mäkinen (2009, 24) määrittelee väitöskirjassaan osallisuuden yhteisönsä kiinnittymisenä. Osallistumisella tarkoitetaan omalla toiminnallaan mukana olemista. Osallinen kansalainen kokee olevansa yhteisönsä ja yhteiskunnan jäsen. Osallinen kansalainen voi halutessaan osallistua, toimia ja vaikuttaa. Kansalaisuus ei toteudu täysivaltaisena ilman mahdollisuutta toimia ja osallistua. (Mäkinen 2009, 24.) Myös Oranen sanoo osallisuuden olevan mukana oloa päätöksenteossa sekä vastuun jakamista (Oranen 2007, 5-6).

Yhteiskunnallisen tason osallisuudesta puhuttaessa Harju (2010, 7-19) nostaa esiin kansalaisyhteiskunnan, jota luonnehtivat esimerkiksi kansalaisten omaehtoisuus ja aktiivisuus, yleishyödyllisyys, vapaaehtoisuus, yhteisöllisyys ja paikallisuus sekä jäsenyys ja toimijuus. Harju näkee kansalaisyhteiskunnan olevan tärkeimmillään sen tarjotessa ihmisille mahdollisuuden toteuttaa itseään ja rakentaa sisältörikasta elämää riippumatta perinteisistä yhteiskunnan instituutioista. Se tarjoaa kentän, missä kansalaiset voivat toimia, osallistua ja vaikuttaa. Kansalaisyhteiskuntaan Harju laskee kuuluvaksi muun muassa vapaassa muodossa toteutuvan kansalaistoiminnan ja järjestötoiminnan. (Harju 2010, 7-19.)

Kirsi Juhila (2006, 123-129) näkee kansalaisyhteiskunnan muodostuvan aktiivisesti toimivista yhteisöistä. Yhteisöissä toimimalla ihmiset rakentavat osallisuutta ja kansalaisuutta, ja parhaimmillaan jopa valtaistuvat. Kansalaisyhteisyhteiskunta nähdään usein järjestöjen tuottamana kolmannen sektorin toimintakenttänä. Siihen voidaan kuitenkin laskea myös kaikki se omaehtoinen toiminta, mitä ihmiset toteuttavat. Kumppanuutta voidaan rakentaa kaikkien toimijoiden kanssa ja sitä kautta mahdollistaa ihmisten osallisuutta ja täysivaltaisen kansalaisuuden rakentamista. (Juhila 2006, 123-129.)

Harjun (2003, 9-11) mukaan kansalaistoiminta on aktiivista toimintaa, jolla tähdätään yhteiseen hyvään yhdessä tekemällä. Konkreettinen tekeminen onkin yksi tärkeä ominaisuus kansa-

laistoiminnalle. Kansalaistoiminnalle ominaista on myös sen vapaaehtoisuus. Parhaimmillaan kansalaistoiminnasta seuraa sekä yksilöllistä että yhteisöllistä hyvinvointia: osallisuuden tunnetta, aktiivista osallistumista, lähimmäisen auttamista, arjen asiantuntijuutta, elämänhallintaa ja kansalaiseksi kasvamista. (Harju 2003, 9-11).

Kansalaistoiminnassa on kyse suorasta vaikuttamisesta ja sen avulla ajetaan itselle ja /tai yhteisölle tärkeitä asioita. Suora vaikuttaminen voi ollakin monelle palkitsevampaa kuin perinteinen edustuksellinen demokratia, sillä tekojen kautta vaikuttaminen tulee lähemmäs kansalaisia. (Harju 2003, 41.)

Asukastalot ovat oivallisia kansalaistoiminnan areenoita. Matthiesin (2008, 62-79) mukaan monen syrjäytyneen ihmisen voimavarat ovat vahvistuneet ja kansalaisuus täysvaltaistunut, kun he ovat osallistuneet asukastalon yhteisölliseen toimintaan. Kysymys on heidän kohdallaan voimaantumisen ja valtaistumisesta, jollaista ei palvelujärjestelmän peruspalveluissa juuri tapahdu. Matthies näkee asukastoimintatyyppisten yhteisöllisten toimintamallien olevan ainoita hyvinvointipalvelujen muotoja, joihin osallistumalla huono-osaiset kansalaiset voivat täyttää kansalaisuusvajettaan, tavoittaa osallisuuttaan, vahvistaa toimijuuttaan oman arjen ja lähiympäristönsä asioissa. (Mathies 2008, 62-79).

*”Menestyksellinen kansalais- ja järjestötoiminta on tunnetta, intohimoa, läsnäoloa, kumppanuutta, merkityksiä ja sitoutumista. Kansalais- ja järjestötoiminta on tehty ihmisten hyvistä aikomuksista ja konkreettisista teoista. Sitä tehdään yhteisöissä ihmisten kesken ja ihmisten ja yhteisöjen hyväksi... Kansalais- ja järjestötoiminnassa asiat ja tehtävät ovat tärkeitä, mutta olennaisinta on kuitenkin tunne, motivaatio ja halu olla mukana ja toimia”,* toteaa Kansalaisyhteiskunnan verkkolehden päätoimittaja Arto Harju. (Kansalaisyhteiskunta.fi.)

Asukastalot ja erilainen järjestötoiminta ovatkin tuoneet esiin uusia areenoita, joissa ihmiset voivat kokoontua yhteen niiden kanssa, joilla on samanlaisia kokemuksia. Yksilöiden kokemusten kautta saatua tietoa ei ole juurikaan arvostettu eikä pidetty tieteellisesti hyväksyttävänä, sillä vallalla on ajatus tiedon subjektiivisuudesta. Kollektiivinen tieto yksilön tiedon sijaan, voi tuottaa myös tarpeellista tietoa palveluiden kehittämistäkin ajatellen. Yhteisöllisen tiedon luominen kokemusten perusteella on osoittautunut tärkeäksi. Tärkeää on myös tuon tiedon tallentaminen kaikkien käyttöön - näin syntyy jatkuvasti kehittyvä kokemusperäinen tiedon lähde. Beresford ja Salo (2008, 31, 52) toteavatkin, että se, mikä lähtee liikkeelle ihmisten omien kokemusten analyysistä, voi johtaa vaikutusvaltaiseksi tiedoksi ja muuttaa uskomuksia. (Beresford & Salo 2008, 31, 52.) Tämä kokemuksellinen tieto voi osaltaan viedä palvelujenkin kehittämistä suuntaan, jossa kuntalaisilta saatua tietoa käytetään palvelujen parantamiseen ja epäkohtien poistamiseen. Näin kuntalaisten osallisuus voi lisääntyä ja he tuntevat kuuluvansa yhteisöön ja osallistuvansa asioihin. Beresford (2009, 251) toteaaakin, että palvelunkäyttäjät haluavat osallistua siitä syystä, että he haluavat muutoksia ja uudistuksia.

Lisäksi he haluavat lisää sananvaltaa. Osallistuminen tarkoittaa heille demokratiaa ja vallan jakamista. (Beresford 2009, 251.)

Yhteiskuntaa onkin tarpeellista kehittää osallistavampaan suuntaan. Hyvinvointiyhteiskunta tarvitsee kansalaisia sekä asukkaita osallistumaan ja toimimaan. Yhteiskunnallisen hyvinvoinnin ja tasa-arvon ylläpitäminen edellyttää kansalaisosallistumisen mahdollistavia rakenteita. Palvelujen käyttäjät ovat kuitenkin saattaneet pettyä siihen, ettei osallistuminen ole tuonut toivottua lopputulosta tai muutosta ja olisikin tärkeää, että vaikuttaminen osallistumalla ei olisi näennäistä vaan kansalaisille annettaisiin aidosti vaikuttamisen mahdollisuuksia (Beresford 2009, 251). Itse uskon, että myös työttömällä on tahtoa ja taitoa osallistua - niin toimintaan kuin sen kehittämiseenkin ja viranomaisten tehtävänä on mahdollistaa nämä asiat tarjoamalla asiakaslähtöisiä palveluita.

### 3.2.3 Osallisuus palveluissa: Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys terminä on hyvin samankaltainen kuin asiakasosallisuus. Julkunen ja Heikkilän (2007, 89) mukaan osallisuus pitää sisällään oletuksen siitä, että palveluiden käyttäjän tai asiakkaan toiminnalla on aina jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin (Julkunen & Heikkilä 2007, 89). Näin asiakaslähtöisillä palveluilla tarjotaan mahdollisuus asiakkaiden osallisuuden lisäämiselle ja osallisuus liittyy palvelujen tuottamisen tapaan. Asiakasosallisuus käsite siis kuvaa nimenomaan asiakkaan itsensä kokemusta ja aitoa osallistumista. Asiakaslähtöisyys puolestaan kuvaa organisaation ja työntekijöiden toimintatapaa. (Toikko 2012, 66; Laitila 2010, 5,71). Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä sosiaalipalvelujen ammattillisen työn kulmakivenä ja asiakkaiden oma asiantuntijuus tulisi huomioida palveluissa. Metterin (2003, 17) mukaan yksilön oman kokemuksen ja asiantuntijuuden huomioon jättäminen kuitenkin on ollut yksi suurimmista ongelmista palvelujärjestelmässämme (Metteri 2003, 7).

Närhi, Kokkonen ja Matthies (2013, 123, 130-131) ovat tutkineet hyvinvointipalveluja osallisuuden edistäjänä. He haastattelivat nuoria aikuisia miehiä, jotka olivat erilaisten hyvinvointi- ja aktivointipalvelujen käyttäjiä. Esiin nousi muun muassa palvelujen joustamattomuus ja byrokraattisuus, jotka olivat omiaan vähentämään osallisuutta. Haastatteluissa kävi ilmi myös osallisuuden tunteen puuttuminen oman elämän suunnittelussa ja hallinnassa. Erilaisten yhteiskunnan tukien varassa eläminen väistämättä tuntui tekevän asiakkaista ulkopuolisia. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 123, 130-131.) Ei ihmeikään, että osallisuuden lisääminen on jostain syystä työntekijöiden mielestä koettu vaikeaksi, vaikkakin kiinnostusta olisi. Vaikeaksi osallisuuden vahvistamisen on tehnyt muun muassa syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien asiakkaiden sitoutumisvaikeudet ja mukaan saamisen haasteet sekä se, että osallistaminen on suhteellisen uusi työskentelymalli sosiaalityön kentällä.

Sosiaalityön teoriassa asiakaslähtöisyys kytkeytyy osaksi eettisiä periaatteita ja sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeiden mukaan ”ammattilaisen on edistettävä asiakkaansa sen kaltaista osallisuutta, joka lisää hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin” (Talentia 2012, 8). Eettisten periaatteiden on tämän mukaan vaikeaa toteuttaa, jos työntekijä ei ole sisäistänyt tätä ajatusta toiminnan asiakaslähtöisyydestä.

Asiakaslähtöisyys merkitsee eri toiminnoissa eri asioita eikä kunnassa voida toteuttaa vain yhtä ainoa tapaa ottaa asiakkaat huomioon palveluissa. Kunnan tulisi pystyä tarkentamaan, mitä asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan eri tilanteissa. Erilaiset tilanteet ja roolit tuleekin ottaa huomioon kunnan ja kuntalaisten kohtaamisessa. Uusi Kunta 2017 on Kuntaliiton strateginen ohjelma, joka tähtää tulevaisuuden kuntien rakentamiseen. Siinä yhdeksi uuden kunnan tavoitteeksi on laadittu kuntalaisten vahva osallisuus. Se tarkoittaa sitä, että käyttäjiä ja asiakkaita kuunnellaan ja kuntalaiset tuntevat kuuluvansa yhteisöön ja osallistuvansa asioihin. (Möttönen 2010, 12-14.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman (Kaste) toimeenpanosuunnitelmassa todetaan, että Kaste-ohjelman ja sen toimeenpanon läpileikkaavina periaatteina ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys, jotka tarkoittavat muun muassa ihmisten kuulemistä ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. (Kaste 2012).

Koska julkinen organisaatio ei tavoittele varsinaisesti voittoa, toiminnan lähtökohtana julkisessa organisaatiossa tulee olla asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen ja tältä osin voidaankin ajatella toiminnan olevan asiakaskeskeistä (Ylikoski 1999, 34). Työkulttuuri on muuttunut yhä enemmän asiakaslähtöiseksi ja asiakas onkin noussut uudella tavalla esille sosiaalityön keskusteluissa. Asiakkaan asema on ollut varsin näkymätön historian saatossa ja asiakaslähtöisyys käsite onkin kehittynyt vähitellen. Hyvinvointipalvelujen asiakasta ei ymmärretä samanlaisena asiakkaana kuin markkinoiden asiakas, joka on valitseva kuluttaja ja aktiivinen osapuoli palvelujen säätelyssä. Hyvinvointipalvelujen puolella pikemminkin halutaan rajoittaa asiakkaan kulutusta ja häntä ei useinkaan nähdä palvelutietoisena kuluttajana roolissa. Voi jopa olla, että tällainen rooli tuottaa hänelle hankalan asiakkaan maineen. (Pohjola 2010, 19-21.)

Asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuuden lisääminen on otettu tavoitteeksi julkisessa hallinnossa. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategiaan luonnoksessa 3.4.2013 määritellään julkisen hallinnon asiakaspalvelujen visio ja tavoitetilä vuoteen 2020.

Julkinen hallinnon asiakkuusstrategian visio on seuraavanlainen:

”Asiakkaalla on käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joiden sisältöön ja toteuttamiseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. Palvelujen tuotanto ja kehittäminen perustuu asiakkaiden

toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien ymmärtämiseen ja kunnioittamiseen. Tavoitteena on parantaa yhdessä kestävästi palvelujen käytettävyyttä, miellyttävyyttä, haluttavuutta ja vaikuttavuutta.” (Julkisen hallinnon strategia 2013.)

Kuntaliiton julkistamassa kuntien demokraattisessa tilinpäätöksessä (2006) kuitenkin käy ilmi, että usean kunnan strategiassa asiakasosallisuus näkyy melko pintapuoleisesti eikä sitä välttämättä ole saatu jalkautettua käytännön toimien tasolle. Tavoitteena asiakasosallisuuden lisääminen ja kuntalaisten mahdollisuudet vaikuttaa päätöksentekoon nähtiin hienoina ja kaikkea hyvää tarkoittavina, mutta käytännössä ne usein jäivät korulauseiksi johtuen mm. tavoitteiden konkreettisuuden ja niihin sitoutumisen puutteesta. (Pirkkala 2006, 12-15.)

Päättäjät, poliitikot ja media ovat kiinnittäneet huomiota palvelujen vaikuttavuustietoon yhä kiristyvässä taloudellisessa tilanteessa. Erityisesti julkisella rahoituksella tuotettujen palvelujen laadusta ja tuloksellisuudesta ollaan nykyään enenevässä määrin kiinnostuneita, sillä verorahalle pitää saada tehokasta vastinetta. Asiakas on yksi palvelujen laadun ja vaikuttavuuden mittaja, sillä häntä voidaan pitää myös yhtenä toimijana tilanteessa. Palvelujen arvioinnissa kokemuksellinen arviointi on lunastanut paikkansa ja ajatus onkin, että asiakas itse kykenee tunnistamaan, milloin hän on tullut hyvin autetuksi. (Hokkanen 2012, 116.)

Hallitus päätti rakennepoliittisessa ohjelmassaan syksyllä 2013 kehittää työikäisten osallistavaa sosiaaliturvaa. Osallistavan sosiaaliturvan tavoite on ehkäistä työkykyisten työttömien syrjäytymistä, kannustaa osallistumiseen ja samalla lisätä sosiaaliturvan yleistä hyväksyntää yhteiskunnassa. Tätä kehittämään on asetettu työryhmä. Osallistavaa sosiaaliturvaa kehittävän työryhmän puheenjohtaja Outi Anttilan mukaan osallistavassa sosiaaliturvassa lähdetään positiivisesta näkökulmasta: Malli voi luoda ihmisille enemmän mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan ja tarkoituksena onkin kannustaa ihmisiä aktiiviseen toimintaan. (Osallistava sosiaaliturva 2014, 6.) Yhteiskunta siis pyrkii tarjoamaan kansalaisille osallistumisen mahdollisuuksia ja sitä kautta osallisuutta, mutta kritikkojen mukaan kyse tuntuu enemmänkin olevan hyvin naamioidusta pakkotyöstä, josta asiakkaan oma osallisuus on kaukana. Osallisuuden toteutumiseen vaikutetaan yhteiskunnan eri toimin, joista tärkeimpiä ovat julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut sekä työllisyyspalvelut (Karjalainen & Raivio 2013, 28).

Asiakkaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen on taattu laissa. Jo perustuslaissa määritellään kansalaisten oikeus osallistua yhteiskunnan toimintaan seuraavasti: ”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon” (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 14§). Kunta ei voi tuudittautua siihen, että tämä toteutuu poliittisten ryhmien kautta edustuksellisessa demokratiassa. Poliitiikka yksinkertaisesti



kiinnostaa yhä vähenevässä määrin kuntalaisia, kun taas vaikuttaminen omiin palveluihin ja ympäristöön sitäkin enemmän. (Möttönen 2010, 11.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista puolestaan edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 4§ ja 8§).

Nykyteknologian käyttäminen asiakasosallisuuden lisäämisessä on noussut esiin muun muassa erilaisten verkkopalveluiden käyttöönotossa. Yksityisellä sektorilla asiakas voi jo halutessaan tarkastella omia tietojaan ja oman asiansa etenemistä. Kunnissa tämä on kehitteillä, mutta voidaankin pohtia onko pelkkä prosessin etenemisen näkeminen vain näennäistä osallisuutta vailla vaikuttamisen mahdollisuutta. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 311.)

Taloudellisten resurssien kaventuessa on pakko toteuttaa palveluja tehokkaammin. Lisäksi on oltava tietoinen eri asiakasryhmien (kuntalaisten) palvelujen tarpeesta. Terveys- ja sosiaali-palveluissa Suomessa palvelunkäyttäjät ovat toistaiseksi osallistuneet melko vähän palveluidensa kehittämiseen. Valinnan mahdollisuuden on ajateltu olevan tehokkain ja yksinkertaisin tapa saada kansalaiset osallistumaan. Kuitenkin kansalaisten äänen kuuluvuutta voidaan parantaa tehokkaasti myös muilla keinoin. (Tritter 2009, 210). Tuleekin huomata, että tarjottavien palveluiden tulee olla asiakkaiden kannalta mielekkäitä ja tarkoituksenmukaisia - muuten palvelut eivät yksikertaisesti kohtaa asiakkaiden tarpeita. Näin ollessa asiakkaat tuskin haluavat ollakaan osallisena missään toiminnoissa, joiden ”hyöty” jää heille olemattomaksi. Palveluita suunnitellaan pääsääntöisesti asiakkaille, joten hullulta tuntuisi, jos heitä mitenkään otettaisi mukaan niiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen (Toikko 2011, 105). Palvelujen kehittäminen asiakkaiden ”näköisiksi” vaatii erityisen asiakasnäkökulman huomioimista ja palveluiden kehittämistarpeen tulisikin lähteä asiakkaiden tarpeista.

### 3.3 Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen

Asiakasosallisuus haastaa sosiaalityötä yhä asiakaslähtöisempään työtapaan - erilaisissa osallisuutta lisäävissä toiminnoissa on erityisen tärkeää ottaa itse asiakkaat mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan heille kohdennettua palvelua. Tämä onkin käytännön haaste sosiaalityölle - Mirja Määttä (2007, 55) on todennut, että usein päätöksentekoon ja yhteisölliseen kehittämiseen saadaan mukaan juuri ne kansalaiset, jotka ovat aktiivisia ja vaikuttamiseen tottuneita yksilöitä. Näin syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien kansalaisten ääni saattaa jäädä helposti kuulematta. (Määttä 2007, 55.)

Yhä enenevässä määrin onkin kiinnostuttu siitä, miten kansalaiset pystyvät vaikuttamaan heille tarjottuihin palveluihin. EU:n myötä poliittiseksi taustaksi on muodostunut se, että sosiaalipalvelujen kaltaiset julkiset palvelut halutaan tuottaviksi ja tehokkaiksi. Kansalaisten tulee saada vastuuta ja heidän halutaan olevan osallisia oman hyvinvointinsa toteuttamisessa. (Koskiahho 2008, 42-43.) Osallisuutta palveluiden suunnitteluun voidaan perustella sekä parantuneella asiakaslähtöisyydellä että väestön vaikutusmahdollisuuksien lisäämisellä (Kurkinen 2003, 73-74).

Asiakasosallisuutta palvelujen kehittämiseen voidaan lisätä monella eri tavalla. Tyypillisiä tapoja ovat erilaiset asiakasraadit, paneelit ja foorumit, joissa käyttäjiä kuullaan. Lisäksi käytössä ovat erilaiset tavat palautteen keräämiseen ja kyselyjen tekemiseen. (Pirkkala 2006, 41.) Ehkä perinteisin ja yksinkertaisin tapa osallistaa asiakkaita palvelujen kehittämiseen on asiakastyytyväisyyskyselyin tehtävä palautteen kerääminen. Yksinkertaisimmillaan se voi olla vaikkapa ”hymiökone” ovensuussa, jonka avulla asiakkaat voivat lähtiessään painaa palautetta. Tyypillisin palautteen keruutapa on kyselylomakkeilla kerätty palaute. Nykytekniikka mahdollistaa erilaisten verkkoperusteisten kyselyjen laatimisen sujuvasti. Asiakastyytyväisyyskysely on yksi työväline asiakaspalautteen saamiseksi ja asiakaspalautteella on laajempi merkitys yleisesti ihmisten kulutustottumusten ja niihin liittyvien palvelujen suuntaamisessa (Hokkanen 2012, 122). Asiakaspalautteen avulla asiakasymmärrys voi lisääntyä ja siten asiakaspalautteet voivat ohjata palveluiden kehittämistä. Asiakkaat kuitenkin jäävät tässä passiiviseen asemaan eivätkä osallistu varsinaiseen kehittämistoimintaan. (Toikko 2011, 107.)

Jos halutaan saada hieman syvällisempää ja laadullisempaa tietoa palveluista, asiakasraati on hyvä tapa kerätä sitä tietoa. Se soveltuu asiakaspalautteen (esim. käyttäjäkokemukset) keräämiseen, palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen ja uusien ideoiden synnyttämiseen tai testaamiseen valitulla asiakas-/käyttäjäsegmentillä. Toisin kuin asiakastyytyväisyyskyselyt, asiakasraati toimii aktiivisena ja vuorovaikutteisena tiedon tuottajana. Sitä voidaan soveltaa toiminnan kehittämisessä asiakaspalautteen avulla, asiakkaiden sitouttamisessa ja sitoutumisen lisäämisessä, oman henkilöstön ajattelutapojen kehittämisessä. Lisäksi menetelmän avulla voidaan pitää yhteistyötä yllä eri toimijoiden kanssa. (Asiakasraati 2013.)

Tutkimustoimintaan osallistuminen on myös yksi tapa lisätä asiakasosallisuutta palvelujen kehittämisessä. Socca on kehittänyt asiakasosallisuuden lisäämistä yhteistutkijuuden avulla. Tutkijasosiaalityöntekijä Kati Palsanen (2012, 4) on määritellyt yhteistutkijuutta seuraavalla tavalla: ”Yhteistutkimisessa työntekijät ja palveluiden käyttäjät asettuvat yhdessä tasavertaisina kumppaneina tutkailemaan ja tutkiskelemaan asioita, joihin heillä on yhteinen intressi.” (Palsanen 2012, 4.) Beresford (2009, 255) kuitenkin mainitsee, että esimerkiksi Britanniassa on asiakkaiden rooli tutkijana nähty heikentävän tutkimuksen luotettavuutta ja objektiiv-

visuutta. On esitetty, että ei ole hyvä, jos tutkimuskohteet ja heidän omat tulkintansa tulevat osaksi tutkimusprosessia. (Beresford 2009, 255.)

Asiakkuus palvelujärjestelmässä mielletään usein yksittäisen asiakkaan näkökulmasta, mutta on hyvä muistaa, että yhdellä asiakkaalla on usein olennaista tietoa myös koko asiakasryhmän intresseistä. Asiakkaiden tiedot ja näkemykset pohjautuvat kokemukseen ja he ovatkin tässä mielessä tärkeitä kehittämiskumppaneita ammattilaisten ja asiantuntijoiden rinnalle. Näin heistä tulee kokemusasiantuntijoita. Tällaiset kokemusasiantuntijat edustavat kollektiivista asiakasta eli he eivät edusta vain omaa henkilökohtaista asiaansa vaan mahdollisesti koko asiakaskuntaa. Kokemusasiantuntijat osallistuvat palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. (Toikko 2012, 156, 161; 2011, 103.)

Muun muassa sosiaali- ja terveysministeriön Mielen Avain -hankkeessa kokemusasiantuntija on määritelty kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneeksi henkilöksi, jolla on omakohtaista kokemusta mielenterveys- ja päihdetyöstä. (Mielen Avain -hanke, seminaari 2013). Ajatuksena se, että yksin kokemus ei tee ihmisestä kokemusasiantuntijaa vaan kokemusten työstämisen tueksi tarvitaan koulutusta (Rissanen 2013, 14). Kokemusasiantuntijat voivat olla hyvinkin haastavissa rooleissa; esimerkiksi kansallisessa mielenterveys- ja päihdesuunnitelmassa todetaan, että kokemusasiantuntijat otetaan mukaan mielenterveys- ja päihdepalvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin, kuntien strategiatyöhön ja kuntoutuksen työryhmiin. (Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015, 15.)

Rissanen (2013, 16-17) on tuonut esiin erilaisia olemassa olevia kokemusasiantuntijoiden tehtäviä, joita ovat kouluttaminen, kehittäminen, tiedottaminen ja arviointi. Kokemusasiantuntijoilla voi olla myös erilaisia rooleja riippuen tilanteen luonteesta. He voivat toimia mm. tukihenkilönä, vertaispalveluohjaajana, ryhmänohjaajana ja ammattilaisen työparina sekä kokemusammattilaisena, jolla on oman selviytymiskokemuksensa lisäksi sosiaali- tai terveydenhuollon ammattitutkinto. (Rissanen 2013, 16-17.)

Sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden järjestäminen on tapahtunut perinteisesti järjestelmän näkökulmasta. Painopiste on kuitenkin siirtymässä asiakasnäkökulman huomioonottamiseen, asiakkaan toiveista ja osallisuudesta lähtevään palveluiden tuottamiseen. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki toiveet ja pyynnöt toteutetaan. Palveluita tuotetaan siten, miten toimintaorganisaatio niiden tuottamisen mahdollistaa. Lainsäädäntöä ollaan uudistamassa niin sosiaali- kuin terveydenhuollon osalta. Laki antaa perustan asiakaslähtöisyydelle, mutta ei velvoita tai ohjeista järjestämisen palveluita asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Soukas 2011, 8-10, 20.) Sosiaali- ja terveysalalla vaaditaan tänä päivänä entistä enemmän kykyä ja osaamista vastata asiakkaiden kasvaviin tarpeisiin ja odotuksiin. Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä yhtenä ratkaisuna sosiaali- ja terveysalan

uudistamisprosessissa. Sen avulla voidaan saavuttaa palvelujen vaikuttavuutta, kustannustehokkuutta ja tyytyväisyyttä niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkökulmasta. (Virtanen ym. 2011, 8-9.)

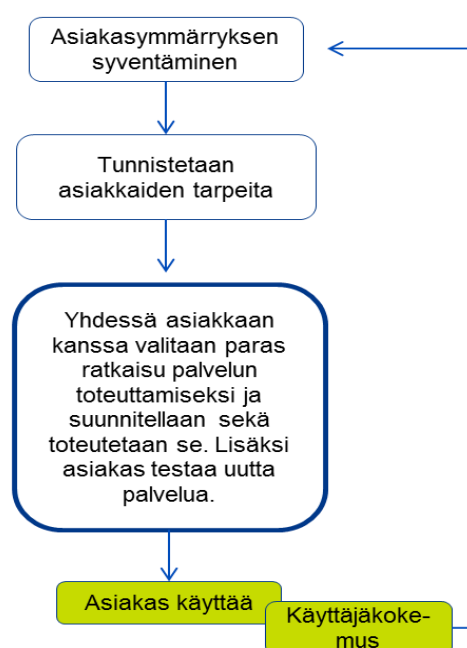
Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa on huomioitava, että palvelut tulee organisoida yhdessä asiakkaiden tarpeista lähtien, ei pelkästään asiakkaita varten. Olennaista on, että sosiaalipalveluissa tuotetaan sitä palvelua, mitä tarvitaan. Tämä vaatii palvelujen käyttäjien osallistumista toiminnan kehittämiseen. Voidaankin hyvin miettiä, mitä eroa on palvelujen kehittämällä asiakkaan kanssa ja palvelujen kehittämällä asiakkaita varten? Tyypillisesti palveluja kehitettäessä viranomaiset pohtivat palvelun sisältöä ja rakennetta sekä luovat palveluita asiakkaita varten. Palvelujen toimivuudesta halutaan tämän jälkeen tietoa esimerkiksi asiakaspalautteen muodossa. Kuitenkaan pelkästään palveluista kysyminen ei riitä asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien kehittämiseen. (Virtanen ym. 2011, 36.) Tällaista palautteiden pohjalta kehittämistä voidaan kutsua asiakaskeskeiseksi kehittämiseksi ja sen vaarana on, että asiakkaat eivät tule aidosti kuulluksi

Asiakaslähtöisen kehittämismallin vahvuutena puolestaan on asiakkaiden tarpeisiin vastaavien palveluiden luominen (Virtanen ym. 2011, 37). Tämä vaatii sitä, että asiakkaat ovat mukana pohtimassa ja luomassa palveluiden sisältöä. Seuraavassa kuviossa havainnollistan perinteisen asiakaskeskeisen kehittämisen ja osallistavan asiakaslähtöisen kehittämisen eroja.

#### Asiakaskeskeinen kehittämismalli



#### Asiakaslähtöinen kehittämismalli



Kuvio 1: Asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen kehittämisen ero (Virtanen ym. 2011.37)

Asiakslähtöisessä kehittämisessä asiakkaiden kokemukset ja näkemykset nostetaan esiin ja niiden pohjalta luodaan uudenlaista asiakasymmärrystä. Rissanen (2006, 217) toteaa, että erilaiset kehityshankkeet sekä projektit toteutetaan lopulta asiakkaita varten ja niillä on tarkoitus tuoda uutta lisäarvoa asiakkaille sekä luoda uusia palvelutuotteita. Tästä johtuen ne toteutetaan usein yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Onnistunut lopputulos vaatiikin toimijalta syvää ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja odotuksista. Yhteistyö asiakkaiden kanssa vaikuttaa myös asiakastyytyväisyyteen sekä lisäarvon muodostumiseen. Kehitystyöhön osallistunut asiakas kokee itsensä tärkeäksi ja näin ollen kokee saaneensa erinomaista palvelua. (Rissanen 2006, 217.)

Asiakas voidaan ottaa kehitysprojektiin testaajaksi, tai hän voi arvioida kehitettävää palvelua projektin ajan. Näillä toimenpiteillä voidaan varmistua, että tulos vastaa asiakkaan tarpeita ja tuottaa lisäarvoa asiakkaan kokemaan palveluun. Osallistumisen laajuuteen vaikuttaa organisaation sekä palvelun luonne. Toisinaan palvelun kehittämisessä voi olla mukana vain muutama asiakas, tai sitten voidaan koota useamman hengen asiakaspaneeli testaamista varten. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 3.)

Minna Kivipelto ja Tuija Kotiranta (2011, 128-130) toteavat valtaistumisen käsitteen olevan lähellä osallisuuden käsitettä. Kivipelto ja Kotiranta tarkastelevat valtaistumista käsittelevässä artikkelissaan valtaistumisen vaikuttavuuden arvioinnin mittareita. Heidän aineistonsa koostuu 25 kansainvälisestä tieteellisestä artikkelista. Niiden pohjalta he ovat jakaneet mittareiden kehittämisen kolmeen erityyliseen prosessiin. He puhuvat asiantuntija- ja teorialähtöisistä mittareiden kehittämisprosesseista sekä osallistavasta mittarin kehittämisprosessista. Kahdessa ensimmäisessä kehittämisprosessissa viranomaiset olivat vahvasti alusta asti kehittämässä mittareita. Osallistavassa mittareiden kehittämisprosessissa puolestaan haluttiin nimenomaan niitä ihmisiä, joiden valtaistumista oli tarkoitus mitata. (Kivipelto & Kotiranta 2011, 128-130.) Näin on juuri ollut tilanne Espoossa - ensimmäinen arviointilomake oli vahvasti viranomaispainotteinen, mutta nyt kehittämistehtäväni myötä osallistavan mittareiden kehittämisen kaltainen toiminta saa pääpainon. Kivipelto ja Kotiranta toteavatkin, että osallistaminen on ollut esillä myös sosiaalityössä, mutta usein asiakkaiden ja palvelun käyttäjien rooli on jäänyt kyselyyn vastaamisen tasolle - mittareiden kehittämisessä he eivät juuri ole olleet mukana. (Kivipelto & Kotiranta 2011, 128-130.)

Yhteistyö asiakkaiden kanssa palvelujen kehittämisessä voi parhaimmillaan johtaa siihen, että molemmat oppivat toisiltaan. Yhdessä asiakas ja palvelun tarjoaja (kunta) voivat muodostaa oppivan organisaation, jos yhteistyö kehittyy molempien osapuolten kesken hyväksi ja syväksi. Jos asiakkaita ei oteta mukaan palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja tuotantoon, saattaa palvelun kehittämishankkeen tuotokset jäädä tavoitteiden kannalta vaatimattomiksi ja asiakas voi jäädä ulkopuoliseksi omine tarpeineen. (Rissanen 2006, 113,124.) KOPPI -

hankkeen aikana asiakkaiden mukaan ottaminen on ollut erityisen perusteltua juuri Rissasen osoittamalta kannalta - ei ole tarkoituksenmukaista kehittää palveluja ja toimintaa vain kehittämisen vuoksi. Tarkoituksena on nimenomaan saada asiakkaiden ääni kuuluviin ja osallisuus lisääntymään.

## 4 Kehittämistoiminta

### 4.1 Kehittämistoiminnan taustaa ja tavoite

Espoon kaupunki on laatinut Espoo -tarinan vuosille 2013-2017. Tarina on kaupungin strategia ja siinä kaupungin arvoiksi on määritelty mm. asukas- ja asiakaslähtöisyyden sekä kumppanuuden ja yhteisöllisyyden. Näillä tarkoitetaan asiakkailta saadun palautteen huomioon ottamista toimintoja suunniteltaessa sekä asiakkaiden mukanaoloa ja osallistumista palvelun suunnitteluun ja toteutukseen tasaveroisena osallistujana. (Espoo-tarina 2013-2017). Kunnan tuleekin yhä enenevässä määrin pystyä vastaamaan siihen kehityssuuntaan, että kuntalaiset haluavat vaikuttaa enemmän itseään ja lähiyhteisöään koskeviin asioihin.

Viranomaisten puolelta on suhteellisen helppoa ideoida ja kehittää toimintoja ja palveluja, jonka jälkeen palautetta kysytään asiakaspalautteella tai asiakastytyväisyyskyselyjen avulla. Espoossa kuntouttavassa työtoiminnassa on asiakkailta perinteisesti kysytty palvelujen laadusta asiakastytyväisyyskyselyn avulla joka vuosi. Tässä asiakkaiden kokemukset ovat kyllä voineet vaikuttaa palvelujen kehittämiseen, mutta asiakkaat eivät ole pystyneet vaikuttamaan lopullisen palvelun toteuttamisen tapoihin. Tällaisessa perinteisessä reaktiivisessa asiakaskeisessä kehittämisessä asiakkaat kommentoivat olemassa olevia palveluita, mutta eivät osallistu suoranaisesti niiden kehittämiseen (Virtanen ym. 2011, 36). Espoossa on kyllä muistettu siis näin ottaa asiakkaiden mielipiteet huomioon ja myös tulokset asiakastytyväisyyskyselyistä on raportoitu. Asiakkaille ei ole kuitenkaan tehty näkyväksi sitä, miten heidän mielipiteensä on vaikuttanut tai tulee vaikuttamaan palveluiden kehittämiseen ja niiden laatuun. Kuntouttavan työtoiminnan arviointia on Espoossa kehitetty yhdessä palveluntuottajien ja kaupungin työllisyyspalvelujen viranomaisten kanssa. Yhdessä on laadittu arviointilomake helpotamaan käytännön työtä. Arviointilomake on kehitetty vuonna 2009 ja se on ollut käytössä kuntouttavassa työtoiminnassa siitä saakka.

Arviointilomake on laadittu asiakkaita ajatellen, mutta itse lomakkeen käyttäjät - siis asiakkaat - eivät jostain syystä ole olleet mukana lomakkeen kehittämisessä. Näin näkökulma arviointiin on tullut suoraan työntekijöiltä, jotka ovat olettaneet asiakkaiden hyötyvän heille laaditusta lomakkeesta. Käytännön työssä työntekijät ovat nähneet arviointilomakkeen työvälinä tarpeelliseksi. Kuitenkin melko usein lomake on jäänyt täyttämättä tai se on täytetty melko pintapuoleisesti ja koettu jollain tapaa velvollisuudeksi. Lomakkeen täyttämiseen ei ole kiinnitetty riittävää huomiota, koska siinä esiin nostetut asiat eivät ole olleet asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisia. On ajateltu, että arviointilomake on käytännön työkalu sosiaalialan ammattilaisia varten eikä asiakasnäkökulmaa lomakkeen kehittämisessä ole huomioitu

millään tavalla. Asiakkaat eivät ole siis olleet mukana lomakkeen kehittämisessä eikä heiltä ole myöskään kysytty palautetta sen toimivuudesta.

Jos kuitenkin halutaan syventää asiakasymmärrystä ja luoda aidosti asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluita, asiakkaat tulee ottaa mukaan palvelujen kehittämiseen. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä asiakkaat voivat ottaa esille jonkin toiminnan kehittämistarpeen ja ovat mahdollisesti mukana jo innovoimassa toimintaa tai palvelua. Kehittämistyöni toteuttaa asiakaslähtöistä kehittämismallia, jossa kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta on noussut esiin kuntouttavan työtoiminnan arviointiin liittyvät kehittämistarpeet. Tällainen asiakaslähtöinen kehittämismalli perustuu nimenomaan viranomaisten ja asiakkaiden väliselle yhteistyölle niin palveluiden suunnittelun, kehittämisen kuin testaamisenkin osalta.

Espoossa asiakaslähtöistä kehittämistä sosiaalipalveluissa on pyritty toteuttamaan eri hankkeiden toimesta. Nuoria on osallistettu heidän palveluiden kehittämiseen ryhmätoiminnan avulla. Nuoret ovat päässeet alusta asti suunnittelemaan omia palveluitaan ja kehittämään niitä tarkoituksenmukaisemmiksi ja heidän tarpeitaan vastaaviksi. ( kts. Latonen & Sipilä 2013.)

Tärkeänä asiakasosallisuuden lisääjänä palvelujen kehittämisessä on Espoossa toiminut KOPPI kohti kuntouttavampia työelämäpalveluja -hanke, jossa toimin projektisuunnittelijana. Hanke toteutetaan ajalla 2011-2014 ja se on ESR -rahoitteinen Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoima hanke. Hanke on pilkottu pienemmiksi kolmea kuntaa (Espoo, Vantaa FSHKY) koskeviksi osahankkeiksi, joilla on omat paikalliset tavoitteensa.

Hankkeen yhtenä tavoitteena on lisätä asiakkaan osallisuutta palvelujen kehittämisessä. Kehittämistoiminta edellyttää ihmisten osallistumista ja vuorovaikutusta - se on sosiaalinen prosessi, jossa osallistuminen perustuu dialogiin (Toikko & Rantanen 2009, 89). Kaikessa kehittämistoiminnassa, kuten myös edellä kuvaamassani KOPPI -hankkeessa, korostetaan osallisuuden merkitystä. Lisäksi Espoon osahankkeen yhtenä tavoitteena on kuntouttavan työtoiminnan laadun parantaminen. Yhdessä kehittämisalueeksi onkin syksyn 2013 aikana noussut kuntouttavan työtoiminnan jaksoon liittyvän arvioinnin kehittäminen. (Koppi Koti kuntouttavia työelämäpalveluita -hanke 2011-2014.)

Kehittämistoimintani tavoitteena on kuvata asiakaslähtöiseen kehittämiseen liittyvä asiakasprosessi ja nostaa esiin asiakkaiden näkökulmaa kehittämiseen. Tavoitteena on myös nostaa esiin asiakkaiden näkemyksiä ja ajatuksia liittyen arviointiin ja sen merkitykseen. Konkreettisenä tavoitteena on yhdessä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden ja palvelutuottajan kanssa kehittää työväline (arviointilomake), jolla voidaan pureutua kuntouttavaan työtoimintaan liittyvään arviointiin asiakaslähtöisesti. Tuloksena oleva arviointilomake näyttelee isoa roolia



asiakkaiden osallisuuden lisäämisessä siten, että lomakkeen avulla asiakkaiden ajatellaan jollain tapaa olevan oman asiansa asiantuntijoita ja heidän näkemyksensä omasta tilanteestaan nousee esiin.

Tässä kehittämistoiminnassa ajattelen olevan kyse aikaisemmin mainitsemastani Kivipellon ja Kotirannan (2011, 128-130) luokittelemasta osallistavasta mittarin kehittämisprosessista, jolloin arviointilomakkeen kautta asiakkaiden valtaistuminen ja oman elämän hallinnan tunne voisi mahdollisesti lisääntyä. Tähän kehittämistoimintaan on lähtenyt mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita, joilla on asiakkuuden mukana tuomaa kokemusta työvälisestä ja sen toimivuudesta.

#### 4.2 Kehittämistoiminnan menetelmälliset lähtökohdat

Kuten jo aikaisemmin mainitsin, tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jossa mukana on myös kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Tässä työssä kehittämistehtävänä on uuden arviointilomakkeen laatiminen yhdessä asiakkaiden kanssa. Tässä kehittämistehtävässä on havaittavissa toimintatutkimuksellisia piirteitä, joiden lisäksi ajattelen sen sisältävän myös tutkimuksellisen kehittämistyön elementtejä.

Toimintatutkimukselle on ominaista pyrkimys muutokseen sekä se, että tutkimus ja toiminta ovat samanaikaista. Tarkoituksena on toiminnan kehittäminen eikä niinkään sen tutkiminen. Ei ole samantekevää minkälaista toimintaa kehitetään vaan tarkoituksena on tutkia ja kehittää ihmisten yhteistoimintaa. (Heikkinen 2010, 214-215.)

Toimintatutkimuksen tarkoituksena on kehittää uusia taitoja tai uutta lähestymistapaa johonkin tiettyyn asiaan sekä ratkaista ongelmia, joilla on suora yhteys johonkin käytännölliseen toimintaan. Kuten nimikin kertoo, sen tarkoituksena on toteuttaa sekä toiminta että tutkimus samanaikaisesti. Se sopii hyvin tilanteisiin, joissa toiminnan avulla pyritään muuttamaan jotakin ja samanaikaisesti lisäämään sekä ymmärrystä että tietoa muutosta kohtaan. (Heikkinen 2010, 214-222; Somekh 2006, 7.) Tässä opinnäytetyössä arviointilomakkeen kehittämisellä pyritään tuomaan ratkaisua arvioinnin puutteellisuuteen ja lomake vaikuttaa suoraan käytännön toimintaan. Lomakkeen avulla toiminta arviointitilanteissa pyritään muuttamaan tavoitteellisemmaksi ja asiakkaita palvelevammaksi. Erilaisia toimintatutkimuksia yhdistääkin muutokseen pyrkiminen ja käytäntöihin suuntautuminen sekä tietysti tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin. (Kuula 2001, 9-11.)

Toimintatutkimuksen yksi keskeinen piirre on reflektiivisyys. Tämä tarkoittaa sitä, että jokin käytäntö otetaan tietoisesti uudelleen tarkastelun ja pohdinnan kohteeksi. (Heikkinen 2010,

219.) Jo käytäntöihin vakiintuneen arviointilomakkeen uudelleen tarkastelu ei ole kovinkaan helppo tehtävä, sillä kriittinen tarkastelu voidaan helposti kokea arvosteluksi. Toimintatutkimukseen liittyy usein sykli, jossa tarkkailu, reflektointi, toiminta, arviointi ja sen perusteella muokkaus seuraavat toisiaan. Käytännössä ensin tunnistetaan ongelma, jonka jälkeen arvioidaan käytäntöä ja kokeillaan toimia toisin. Tämän jälkeen toimintaa arvioidaan ja muokataan uudelleen tarpeen mukaan. (McNiff & Whitehead 2011, 9.)

Denscombe (2004, 73-74) on määritellyt oivallisesti toimintatutkimuksen neljäksi erityispiirteeksi käytännöllisyyden, muutoksen, syklisyyden ja osallisuuden. Ensimmäinen on käytännöllisyys, joka tarkoittaa tutkimuksen kohdistuvan käytännön elämän tarpeisiin ja ongelmien ratkaisuun. Toinen on muutos, joka on olennainen osa tutkimusta. Kolmantena Denscombe sanoo olevan syklimaisen prosessin, jossa palaute antaa mahdollisuuden muutokselle. Neljänneksi Denscombe mainitsee osallisuuden, joka merkitsee nimenomaan aiheeseen liittyvien ihmisten aktiivista osallistumista prosessiin. (Denscombe 2004, 73-74.) Tässä kehittämistyössä asiakkaat kehittävät uuden toimintamallin arviointitilanteisiin, mutta itse en keskity tutkimaan toimintamallin enkä siihen kehitetyn työväliseen käyttökelpoisuutta vaan kuvaan kehittämisprosessia ja siitä nousseita havaintoja.

Tässä opinnäytetyössä painottuu kehittäminen tutkimuksen sijaan, minkä kautta tutkimuksellisen kehittämistoiminnan elementit nousevat esiin. Kehittämistoiminta on nykyään työelämässä keskeisessä roolissa - erityisesti hanketyössä se on työn perusta. Kehittämistyötä Toikko ja Rantanen (2009, 20-22) kuvaavat toimintana, ”jonka päämääränä on saavuttaa uusia tai parannettuja tuotteita, tuotantovälineitä tai tuotantomenetelmiä ja palveluja” (Toikko & Rantanen 2009, 20-22). Tässä työssä arviointilomaketta pyritään muokkaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, jolloin saadaan aikaiseksi parannettu tuote. Puhuttaessa tutkimuksesta ja kehittämisestä yksi olennainen ero on siinä, että tutkimus pyrkii luotettavaan tietoon, kun taas kehittämistyössä tavoitteena tuotteen tai prosessin kehittäminen (Toikko & Rantanen 2009, 20-22). Tämän kehittämistyön tarkoituksena on löytää jokin ratkaisu käytännön ongelmaan ja lähtökohtana on kehittämistoiminnan kuvaus asiakasosallisuuden näkökulmasta. Kehittämistoiminnan tarkoituksena ei olekaan vain ratkaista jokin käytännön ongelma vaan oleellista on myös niiden kuvaaminen ja liittäminen laajempaan kokonaiskuvaan. (Toikko & Rantanen 2009, 22).

Itseäni en näe tutkijan roolissa vaan ajattelen olevani enemmänkin kehittäjä. Olen jollain tapaa astunut ulos viranomaisen roolista ja toimin yhdessä asiakkaiden kanssa. Ajattelen, että kehittämistyö yhdessä asiakkaiden kanssa luo myönteisen ilmapiirin, kun taas tutkijan roolissa oleminen voisi aiheuttaa sen, että asiakkaista ja heidän kokemuksistaan tulee tutkimuksen kohteita ja asiakkailla voi tällöin olla vaikeaa toimia tasavertaisena kehittämistyön äärellä. Tarkoituksena ei olekaan tässä opinnäytetyössä tutkia asioita tai ilmiöitä vaan kehittää niitä

ja kuvata juuri tätä kehittämisprosessia ja siihen liittyviä elementtejä. Kehittämistehtävän tuotoksena tulee olemaan uudistettu kuntouttavan työtoiminnan arviointilomake.

Asiakkaiden kanssa tehtävän kehittämistyön pohjaksi selvitin sosiaaliohjaajien näkemyksiä liittyen kuntouttavan työtoiminnan arviointiin ja tavoitteisiin. Apuna tässä käytin kahta lyhyttä laatimaani kyselyä. Kyselyissä käytin avoimia kysymyksiä. Laadin kaksi kyselyä sosiaaliohjaajille. Ensimmäisen kyselyn laadin kehittämistoiminnan alkukartoitusvaiheessa ja toisen kyselyn lomakkeen kehittämisen ja testauksen jälkeen loppukartoituksessa.

Ensimmäisen lyhyen alkukartoitusvaiheen kyselyn jaoin kahteen teemaan; arvioinnin merkitykseen ja arviointilomakkeen sisältöön. Kysymykset lähetin sosiaaliohjaajille sähköpostilla 2.1.2014 ja annoin heille vastausaikaa 15.1.2014 saakka. Pyysin sosiaaliohjaajia pohtimaan seuraavia kysymyksiä:

1. Arvioinnin merkitys. Kerro lyhyesti, mitä varten arviointia mielestäsi käytetään ja miten se tällä hetkellä toimii. Onko se mielestäsi hyödyllistä ja miten siitä saisi paremmin tarkoitustaan palvelevan?
2. Arviointilomake. Mitkä asiat lomakkeessa ovat tärkeitä? Voiko jotain jättää sisällöstä pois? Puuttuuko lomakkeesta jotain?

Toisen lyhyen loppukartoitusvaiheen kyselyn sosiaaliohjaajille laadin lomakkeen käytettävyydestä ja sen sisällöstä. Pyysin heitä pohtimaan lomakkeen käyttökelpoisuutta ja antamaan kehittämis ehdotuksia. Lähetin kyselyn sähköpostitse 13.10.2014 jo ennen lomakkeen testausajan päättymistä johtuen kehittämistyöni aikataulusta. Kyselyn pyysin palauttamaan 20.10.2014 mennessä. Jälleen esitin heille muutaman kysymyksen:

1. Monessako arvioinnissa olet käyttänyt lomaketta?
2. Miten tavoitteiden määrittely on muuttunut mielestäsi uuden lomakkeen myötä?
3. Ovatko tavoitteet mielestäsi tarkentuneet lomakkeen käytön kautta?
4. Miten arviointi on mielestäsi muuttunut uuden lomakkeen myötä?
5. Mitä hyvää lomakkeessa mielestäsi on ollut?
6. Mitä kehitettävää lomakkeessa mielestäsi on?

Lomakkeen käytännön suunnittelussa ja tapaamisissamme yhdessä asiakkaiden kanssa en halunnut noudattaa minkäänlaista perinteistä kokousrakennetta vaan kannustin enemmän ideariihityyliseen toimintaan ja ajatteluun. Löyhänä runkona ja asioiden eteenpäin viejänä käytin vanhaa kuntouttavan työtoiminnan arviointilomaketta. Lähtökohtana oli, että jokaisella oli oikeus sanoa mielipiteensä ja asiakkaiden ääni oli tärkein.

## 5 Arviointilomakkeen kehittämispöessi

Työssäni projektisuunnittelijana tein vuoden 2013 lopulla asiakastytyväisyyskyselyn kuntouttavasta työtoiminnasta. Kyselyn tuloksena asiakkaat tuntuivat olevan tyytyväisiä palveluun. Vähiten tyytyväisiä kuitenkin oltiin omaan henkilökohtaiseen kehittämiseen työpajalla. Tulevaisuuden suunnitelmien selkeytymisessä ja tavoitteellisuudessa sekä työmarkkinoille suuntautumisessa nähtiin olevan kehittämistarpeita. Kyselyn tulokset viittasivat siihen, että asiakkaiden oli vaikea nähdä oman kehittämisen ja elämän suunnittelun sekä kuntouttavan työtoiminnan yhteyttä eivätkä asiakkaat nähneet arvioinnin merkitystä heidän asioitaan eteenpäin vievänä tekijänä. (Kuntouttavan työtoiminnan asiakastytyväisyyskysely 2013, Espoon kaupunki.) Arviointi on usein tuntunut jäävän hyvin irralliseksi tapahtumaksi ja on enemmänkin palvellet viranomaisia, jotta heidän tietämys asiakkaan tilanteesta lisääntyisi. Itse lomakkeesta ja arviointiin liittyvästä tapaamisesta ei ole asiakkailta kysytty palautetta.

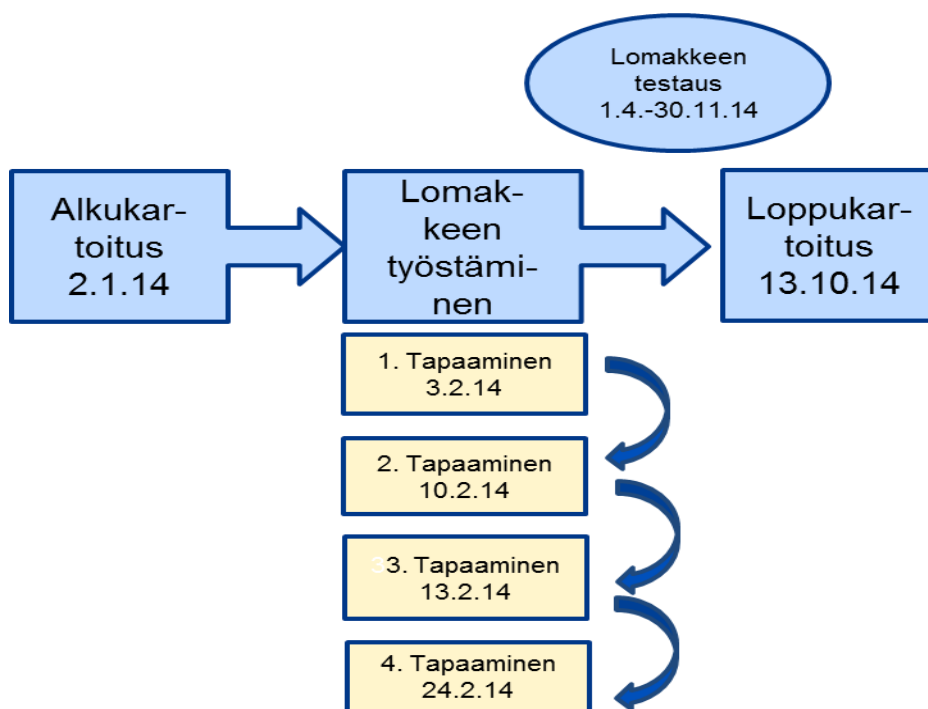
Vuonna 2013 haastattelin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita liittyen kuntouttavan työtoiminnan prosessiin. Haastatteluissa asiakkaat toivat esiin kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajan roolin ja käytännön asioiden hoitamisen avun tarpeen. He toivoivat enemmän apua ja neuvoja eri elämän osa-alueiden haasteissa. Asiakkaat kokivat tarvitsevansa tukea muuhunkin kuin työtoimintaan liittyvissä asioissa. (Sipiläb. 2013.)

Ennen uuden arviointilomakkeen kehittämistä työpaikalla käydyissä keskusteluissa sosiaaliohjaajat toivoivat hieman lyhyempää ja selkeämpää lomaketta, jotta heidän työtaakkansa helpottuisi. Sosiaaliohjaajat ehdottivat, että KOPPI -hankkeessa lähdetäisiin muokkaamaan arviointilomaketta uudelleen. Sosiaaliohjaajat voisivat sitten kommentoida lomaketta sähköpostitse. Näiden asiakkaiden ilmaisemien tarpeiden ja sosiaaliohjaajien toiveiden pohjalta päätin lähteä muokkaamaan käytännön työvälinettä, jonka toivoin antavan kaikille konkreettista hyötyä erityisesti asiakasnäkökulma huomioiden. Yhdessä esimiesteni kanssa sovin, että teen aiheesta opinnäytetyöni.

Tarkoitukseni oli ottaa mukaan asiakkaita kahden suurimman palvelutuottajan kuntouttavan työtoiminnan pajoilta. Työ ja Toiminta ry ja Espoon Diakoniasäätiö valikoituivat mukaan kehittämistyöhöni. Vuoden 2013 alussa Työ ja Toiminta kuitenkin lopetti toimintansa Espoossa, joten pyysin mukaan Diakoniasäätiön pajoilla työskenteleviä asiakkaita. Kaksi asiakasta lähti innostuneesti mukaan. Lisäksi Diakoniasäätiön esimiehen oli luontevaa olla mukana kehittämistyössä. Yhdessä siis muodostimme kehittämistiimin, johon kuului projektisuunnittelija, Diakoniasäätiön palvelupäällikkö ja kaksi kuntouttavan työtoiminnan asiakasta.

Tässä kehittämistyössä olen nimennyt prosessin vaiheet alkukartoitukseksi ja arviointilomakkeen työstämiseksi sekä loppukartoitukseksi. Kehittämispöessi lähti liikkeelle alkukartoituk-

sesta ja jatkui arviointilomakkeen työstämisellä. Työstämisen jälkeen sosiaaliohjaajat lähtivät kokeilemaan lomakkeen toimivuutta arviointitilanteissa asiakkaiden kanssa. Loppukartoituksessa kysyttiin palautetta lomakkeen toimivuudesta.



Kuvio 2: Kehittämispöcessin vaiheet.

### 5.1 Alkukartoitus

Ennen uuden arviointilomakkeen kehittämistä kartoitin kuntouttavan työtoiminnan arvioinnin kehittämisen tarvetta kuntouttavan työtoiminnan asiakastytyväisyyskyselyn tulosten ja tekemieni asiakashaastattelujen pohjalta. Ennen arviointilomakkeen työstämistä halusin saada myös hieman käsitystä siitä, mitä sosiaaliohjaajat ajattelivat arvioinnista, sen merkityksestä ja lomakkeesta. Tässä alkukartoitusvaiheessa lähetin sosiaaliohjaajille edellä kuvaamani ensimmäisen kyselylomakkeen. Neljä sosiaaliohjaajaa viidestä vastasi kysymyksiini.

Sosiaaliohjaajat kokivat, että lomake oli hyödyllinen apuväline ja tuki sosiaaliohjaajalle asiakkaan kanssa käytävässä keskustelussa. Eräs sosiaaliohjaaja totesikin, että ”lomake on myös arviointikeskustelun virittämiseksi hyvä tuki sosiaaliohjaajalle, koska kaikki asiakkaat eivät osallistu niin aktiivisesti vapaaseen keskusteluun ja lomakkeen kun ”joutuu” täyttämään saa edes vähän ideaa, mitä asiakas on kuntouttavan työtoiminnan jaksostaan mieltä.” Kukaan vastanneista sosiaaliohjaajista ei kuvannut arvioinnin olevan turhaa. Arvioinnin toivottiin

näyttäytyvän prosessinomaisena lähtien liikkeelle mahdollisesta alkuarvioinnista. ”Arviointilomakkeita on hyvä vertailla varsinkin pidemmissä KUTY-jaksoissa. Asiakkaalle voisi tehdä myös ”alkuarviolomakkeen” ennen KUTYä. Tämä helpottaisi asiakasta näkemään oman kehityksensä, mutta helpottaisi myös työntekijöitä arvioimaan asiakkaan toimintakykyä. Helpottaisi myös tilanteissa joissa työntekijä vaihtuu kesken KUTYn”.

Vaikka lomakkeen nähtiin olevan hyvä työväline, se tuntui olevan sitä vain, jos se oli etukäteen täytetty. Tapaamisissa ei työntekijöiden mukaan ollut juuri aikaa pohtia kysymyksiä vaan niihin olisi ollut hyvä päästä heti pureutumaan. Lomakkeen hyödyn sosiaaliohjaajat kokivatkin riippuvan siitä, kuinka hyvin se on etukäteen täytetty. Lomakkeen täyttäminen etukäteen on varmaankin tarkoituksenmukaista, mutta ohjaako se asiakasta siihen, että lomake täytetään jotain muuta kuin itseä varten? Myös pajaohjaajien hätäinen lomakkeen täyttö ennen tapaamista koettiin haasteeksi. ”Osassa ostopalvelupajoista sitä (arviointilomaketta) ei käytetä ollenkaan tai jos käytetään, pajaohjaaja täyttää sen tapaamisen alussa hyvin hätäisesti, eikä siitä silloin ole oikeastaan kenellekään mitään hyötyä.” Arviointi yksittäisenä erillisenä toimenpiteenä saa helposti aikaan sen, että asiat tehdään, koska niin kuuluu tehdä. Voi olla, että työntekijöilläkin jää huomaamatta arvioinnin laajempi merkitys ja näin arvioinnista helposti tulee toimenpidekeskeistä. Pajoilla työskentelee pajaohjaajina taustoiltaan ja koulutukseltaan erilaisia henkilöitä, mikä myös osaltaan voi vaikuttaa käsitykseen arvioinnista ja sen merkityksestä.

Sosiaaliohjaajat kokivat, että asiakkaiden mielestä arviointilomake oli vaikea täyttää, jolloin se ei ole valmiiksi täytetty vaan asiakas täyttää sitä keskustelun lomassa. *”Kaavake on ainakin asiakkaiden mielestä vaikea täyttää ja minusta menettää merkityksen arvioinnista jos sen täyttää siinä samalla kun keskustellaan. Asiakkaat laittaa vain jotain rasti ruutuun ja nimen alle”*, totesikin eräs sosiaaliohjaaja.

Kuntouttavassa työtoiminnassa oleva asiakas ei todennäköisesti ole istunut koulun penkillä moneen vuoteen, joten lomakkeiden täyttäminen ei välttämättä ole tuttua puuhaa. Nimi alle ja rasti ruutuun on varmasti asiakkaan kannalta helpoin tapa päästä haastavasta tilanteesta pois. Lisäksi asiakkaan näkökulmasta arvioinnista täytyy olla jotain hyötyä hänelle itselleen. Täysin hyödyttömältä tuntuvan paperin täyttäminen ja irrallisten asioiden pohtiminen eivät motivoi ja näin lomake jää täyttämättä. Sosiaaliohjauksen yhtenä tehtävänä kuntouttavaan työtoimintaan liittyen on nimensä mukaisesti ohjaus - tässä tapauksessa asiakkaan ohjaus huomaamaan toiminnan laajempi merkitys hänelle itselleen ja hänen kuntoutumiselleen. Voidaanko siis vain olettaa, että lomakkeiden tulee olla täytetty etukäteen ja arvioinnin olevan hyödyllistä vain silloin? Arviointitilanteessa voisi olla hyvä, että työntekijällä olisi ohjauksellinen ote ja hän voisi myös neuvoa miten lomaketta täytetään ja yhdessä keskustelemalla selvittää lomakkeessa olevia asioita.

Maahanmuuttajille lomakkeiden täyttö on asettanut myös omat haasteensa. Eräs työntekijä totesi seuraavaa: ”Lomakkeessa osa kysymyksistä on aika vaikeasti muotoiltu ja esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaille se on hyvin haasteellinen täyttää.” Maahanmuuttajalla kielen ja kulttuurin tuomat vivahteet voivat antaa erilaisen merkityksen arvioinnille ja siihen liittyville kysymyksille. Kyse ei siis välttämättä ole asiakkaan ymmärtämättömyydestä vaan erilaisista merkityksistä ja tulkinnoista asioille. Myös tässä ohjauksella voi olla suuri merkitys asiakkaiden osallisuuden edistämisen näkökulmasta.

Sosiaaliohjaajat toivoivat uuden arviointilomakkeen olevan selkeämpi ja tiiviimpi. Tavoitteiden täyttymisen arviointi koettiin tärkeäksi arviointiin liittyväksi tekijäksi vaikkakaan sitä ei juuri vanhassa lomakkeessa käyty läpi. ”On tärkeä tietää esim. miten jaksolle asetetut tavoitteet ovat täyttyneet. Arviointia tarvitaan mm. asiakkaan jatkosuunnitelmia mietittäessä.” Tavoitteiden kohdalla sosiaaliohjaajat nostivat esiin asiakkaiden ”muistamattomuuden”. Eräs työntekijä kuvasi asiaa näin: ”Asiakkaat eivät muista tavoitteitaan. Nämä kohdat hankalia.” Yleensä ihminen kuitenkin muistaa itselleen tärkeät ja merkitykselliset asiat. Voi olla, että asiakkaiden elämässä yksittäinen työtoiminta ei kuitenkaan näy niin suurta roolia, että sille asetetut tavoitteet muistaisi. Ihmisen arki ei muutenkaan ole jatkuvasti tavoitteellista toimintaa, joten tavoitteet eivät todennäköisesti aina ole mielessä ja niiden ei ajatella olevan jatkuvasti toteutuksen alla. Työntekijälle asiakkaan tavoitteet voivat näyttäytyä yksittäisinä asioina, joiden on tarkoitus toteutua työtoimintajakson aikana, mutta asiakkaan voi olla vaikea ajatella omaa arkeaan tavoitteellisena toimintana - harva meistä kai näin arkeaan kokee. Asiakkaiden ”muistamattomuuden” taustalla voi myös olla se, ettei heidän kanssaan ole käyty keskustelua siitä, mikä tarkoitus on tavoitteellisella toiminnalla ja miten se liittyy siihen, että asiakas työskentelee pajalla. Tiedolla on suuri merkitys osallisuuden tunteen kannalta ja ilman osallisuutta asiat eivät ole merkityksellisiä.

Eräs sosiaaliohjaaja toivoi asiakkaan vahvuuksia nostettavaksi paremmin esiin: ”Mielestäni lomakkeeseen voisi lisätä itsearviointiin kohdan ”missä olen onnistunut”, jotta asiakkaalle tulisi konkreettisesti näkyväksi omat hyvät puolet/jutut.” Tässä korostuu selkeästi asiakkain oma näkemys omasta tilanteestaan. Muidenkin sosiaaliohjaajien kommentoissa vilahteli vahvuudet ja rajoitukset, mutta lähinnä työntekijän arvioimana: ”Lisätiedot asiakkaan vahvuuksista/rajoituksista kohta on hyvä jos sitä vaan pajalla täytettäisiin.” Työntekijän arvioimana näkökulma saattaa jäädä melko kapeaksi ja vahvuudet liittyvät usein vain työtoimintaan. Osallisuuden lisäämisen näkökulmasta tärkeitä ovat asiakkaan omat kokemukset voimavaroiensa elämän eri osa-alueilla. Asiakkaan kokemus omista kyvyistään voi olla hatara ja erityisesti kuntoutumisen alkuvaiheessa asiakas voi olla epävarma kyvyistään ja vahvuuksistaan. Tästä näkökulmasta ajateltuna se, että joku ulkopuolinen arvioi toisen vahvuuksia, voi olla tarpeen. Erityisen tehokasta kuntouttava työtoiminta kuitenkin voi olla, kun asiakkaassa itsessään läh-

tee käyntiin prosessi, jonka kautta hän oppii löytämään omia vahvuuksiaan ja kehittämään niitä.

## 5.2 Arviointilomakkeen työstäminen

Tässä vaiheessa kokoonnuimme yhdessä asiakkaiden kanssa työstämään uudenlaista arviointilomaketta. Etukäteen olimme sopineet Espoon Diakoniasäätiön palvelupäällikkö Hannele Liesmäen kanssa muutaman tapaamiskerran liittyen arviointilomakkeen kehittämiseen. Ajattelimme, että tapaamistahti on hyvä pitää melko tiuhana, jotta kehittämistyöhön ei tulisi turhan pitkiä taukoja ja asiat olisivat vielä tuoreina mielessä.

Yksittäisten tapaamiset kestoksi sovimme puolitoista tuntia. Ajankohdat ja tapaamisten pituus määräytyivät pajatoimintojen kautta niin, että tapaamiset sisältyivät asiakkaiden kuntouttavan työtoiminnan päiviin. Lisäksi ajatuksena oli, että puolitoista tuntia intensiivistä kehittämistä on riittävä, sillä aihe ei ole kovinkaan ”helppo”.

Päätimme tavata jokaisella kerralla Diakoniasäätiön pajalla, sillä asiakkaiden oli helppo tulla sinne ja toinen heistä olikin jo valmiiksi paikan päällä. Sovimme, että olemme Hannele Liesmäen työhuoneessa. Ympäristönä pajamaailma kuitenkin mielestäni osoittautui melko kiireisen tuntuiseksi. Kehittämistyö keskeytyi helposti hoidettavien asioiden johdosta ja asiakkaidenkin oli omalta osaltaan hieman haasteellista keskittyä ja irtautua pajamaailmasta. Lisäksi kaikki ajatellut tapaamisajat eivät toteutuneet sairauspoissaolojen vuoksi ja tapaamisia jouduttiin siirtämään. Lopulta tapaamisajankodiksi muodostuivat seuraavat päivät: 3.2., 10.2., 13.2. ja 24.2.14.

### 5.2.1 Ensimmäinen tapaaminen

Tapaaminen oli Diakoniasäätiön pajalla ja molemmat asiakkaat sekä työpajapäällikkö olivat paikalla. Keskustelimme asiakkaiden taustoista ja siitä, miten he ovat viihtyneet pajalla. Kerroin meneillään olevasta kuntouttavan työtoiminnan kehittämishankkeesta ja siitä, miten tämä arviointilomakkeen kehittäminen liittyy kaupungin palveluiden parantamiseen. Sovimme, että minä projektisuunnittelijan ominaisuudessa muokkaan lomaketta haluttuun suuntaan keskustelun pohjalta. Yhdessä ideoimme, mutta asiakkaiden näkökulma on se tärkein. Sovimme, että jokaisen kerran jälkeen muokkaan lomaketta ja seuraavalla tapaamisella keskustelme lisää aiheesta.



Molemmat asiakkaat olivat olleet pajalla jo pidemmän aikaa ja he kertoivat jo tietävänsä talon tavat hyvin. Aluksi arvioinnista keskusteltaessa asiakkaat sanoivat, ettei heidän kanssaan oltu tehty mitään sen suuntaista. Esittelin asiakkaille sille hetkellä käytössä olleen arviointilomakkeen, jota nyt lähdettäisiin työstämään ja lomakkeen nähtyään, asiakkaat sanoivat sen osittain näyttävän tutulta. Enemmän keskusteltuamme kävi ilmi, että molemmilla asiakkailla oli kokemusta arvioinneista, mutta he sanoivat tilanteiden olleen niin ”turhia”, että niistä ei ollut juuri jäänyt mitään muistiin.

Lomakkeita silmäillessään molemmat asiakkaat totesivat, etteivät he olleet nähneet kaikkia arvioinnissa käytettäviä lomakkeita lainkaan. *”Voisko arviointilomakkeet olla esillä jossain - miksi niitä ei voi tarkastella pitkin jaksoa? Olisko toi ilmoitustaulu hyvä paikka?”*

He kertoivat täyttäneensä itsearviointilomakkeen, mutta eivät olleet koskaan saaneet siitä itselleen minkäänlaista dokumenttia. Lisäksi lomake oli pyydetty täyttämään nopealla aikataululla eikä sen sisältöä juuri tullut pohdittua. Asiakkaat sanoivat, että eivät oikeastaan olleet ajatelleet asiaa aikaisemmin, mutta nyt tuntuu todella kummalliselta, että he eivät ole koskaan saaneet minkäänlaista yhteenvetoa heidän kanssaan - tai pikemminkin heille tehdystä - arviointikeskustelusta. *”Kirjoittaako joku jonkinlaisen tiivistelmän asiakastietojärjestelmään? Minkälaisen, kun en oo koskaan nähnyt?”*

Asiakkaiden puheista heijastui vaikutelma, jossa he kokivat olevansa vahvasti työn tekemisen kohteena. Niirasen (2002, 68) mukaan kohdeasiakkaan ei oleteta omaavan kykyä arvioida ongelmaansa tai palvelujen laatua. Hänen rooliinsa kuuluu toimia työntekijän antamien ohjeiden mukaan ja sitoutua työntekijän antamiin tavoitteisiin. (Niiranen 2002, 68) Tämä ei ole ohjannut lainkaan asiakkaita pohtimaan toimintaansa kuntouttavan työtoiminnan aikana. Asiakkaat miettivät, ketä varten koko arviointi ylipäätään oli ajateltu, jos he eivät itse pääse palaamaan siihen halutessaan. Keskustelussa nousi esiin selkeästi kysymys kuntoutumisprosessin omistajuudesta, kenelle se kuuluu? Tarkasteltiinpa arviointia lomakkeen kautta tai itse tapahtumana, asiakkaan kuntoutumisprosessi vaikuttaa kuuluvan viranomaisille. Tämä tuntui kehittämistyössä olevista asiakkaista erikoiselta ja jollain tapaa loukkaavalta.

Tapaamisen jälkeen jäin pohtimaan, mikä merkitys asiakkaan osallisuudella on, jos heidän ei anneta olla täysvaltaisesti oman toimintansa suunnittelijana ja toteuttajana. Kuitenkin oletetaan, että asiakas etenee kuntoutumisprosessissaan, mutta toisaalta hänen ei itse pysty vaikuttamaan sen toteutumiseen täysvaltaisesti. Kiilakoski ja Taipoinen (2011, 75-76) nostavat osallisuudesta puhuttaessa esiin asiakkaan kokemuksen siitä, että hän voi vaikuttaa asioihin ja häntä on kuultu (Kiilakoski & Taipoinen 2011, 75-76). Kehittämistyössä mukana olleet asiakkaat kertoivat heille tulleesta osattomuuden tunteesta siinä suhteessa, että he eivät olleet saaneet kokonaiskuvaa oman kuntoutumisensa tavoitteista ja suunnasta. *”Kun arvioidaan, haluaako viranomainen oikeasti kuulla meitä, kun tuntuu, että lomakkeen täyttäminen on se*

*juttu?*” Ajatuksiini heräsi osallisuuden ja osallistumisen erot. Ennen ensimmäistä tapaamis-  
tamme ajattelin asiakkaiden olevan osallisia heidän kuntoutumisprosessiinsa, mutta olivatko  
he sittenkin vain osallistuneet arviointikeskusteluun vailla aitoa osallisuutta? Miten tätä aitoa  
osallisuutta voitaisiin lisätä ja voisiko kehitteillä olevasta arviointilomakkeesta olla hyötyä  
siinä suhteessa? Mitä asioita arviointikeskustelussa tulisi käydä läpi, jotta osallisuus toteutuisi  
paremmin?

## 5.2.2 Toinen tapaaminen

Mukana olivat molemmat asiakkaat sekä työpajapäällikkö. Keskustelimme kuntouttavan työ-  
toiminnan arviointiin liittyvistä tavoitteista ja siitä kuinka tärkeitä tavoitteet ovat etenemisen  
kannalta. Lomakkeessa tavoitteet tulisi asiakkaiden mielestä nostaa erityisesti esiin ja kun-  
touttava työtoiminnan tulisi pohjautua asiakkaan asettamille tavoitteille. Nyt asiakkaat koki-  
vat, että tavoitteet ovat melko viranomaislähtöisiä ja ne ovat jo valmiina ennen kuin niistä on  
edes käyty keskustelua. ”*Jos on ollu pitkään työssä, kysymykset aamuhäämistä on type-  
riä.*” Tavoitteet voivat olla pieniä tai suuria - pääasia, että ne ovat konkreettisia ja niiden  
työstämiseen on näin helppo tarttua. Viranomaisnäkökulmasta kuntouttavan työtoiminnan  
ajatellaan olevan tavoitteellista ja asiakkaat pohtivatkin, mistä asiakas saa kokemuksen toi-  
minnan tavoitteellisuudesta.

Toinen asiakas kuvasi omaa olemistaan pajalla todeten ”tässä mä vieläkin törötän vaikka kes-  
kustelua on käyty paljon”. Asiakkaan kokemus keskustelun turhuudesta tuntui olleen toistuvaa  
ja arviointilomaketta työstettäessä turhautuneisuus nousi pintaan. Toinen asiakas koki keskus-  
telujemme perusteella, että hänen aikansa kuntouttavassa työtoiminnassa oli mennyt täysin  
hukkaan. Hän oli vakuuttunut siitä, että tavoitteellisemmalla työotteella hänen asiansa olisi-  
vat edenneet jo aikaisemmin. Lisäksi asiakas kertoi, ettei ole tiennyt, mistä löytäisi apua  
suunnitelmiansa toteutumiseen tai kuka ylipäätään auttaisi häntä hahmottamaan tulevaa.

Asiakkaat toivat esiin lomakkeen sisältöä pohdittaessa, että aikaisemman lomakkeen pohjalta  
tehdyt arvioinnit olivat heidän näkökulmansa täysin ohittavia ja palvelivat vain viranomaisia.  
Heiltä tuntui puuttuvan tieto ja sen lisäksi valta vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Toinen asia-  
kas kiteyttikin omaan tilanteensa vaikuttamisen seuraavanlaisesti: ”Ja kysymys kuuluu, että  
mitä sitte?” Luhtasela (2009, 87-88) mainitseekin, että valta luo tiedon kanssa kombinaation,  
sillä osallisuuden kokemukseen tarvitaan tiedon lisäksi myös tietoisuus omasta tilanteesta ja  
valta vaikuttaa siihen (Luhtasela 2009, 87-88).

Asiakkaat toivat esiin tavoitteiden tarkastelun tietyn ajanjakson jälkeen. Lomakkeessa pitäisi  
olla mahdollisuus merkitä useampia tavoitteita tietylle ajanjaksolle. Lisäksi asiakkaat kaipasi-

vat käytännön apua tavoitteiden saavuttamisessa. Asiakkaat nostivatkin vahvasti esiin käytännön tuen merkityksen liittyen tavoitteiden toteutumiseen. *”Mitä se tarkoittaa käytännön elämässä ja mistä tiedän, että kenen apua tarvin.”* Asiakkaat kokivat, etteivät ole oikein tietäneet kenen puoleen kääntyä jonkin tavoitteen käytännön toteutuksen kanssa. Tähän he toivoivat konkreettisesta apua lomakkeen muodossa siten, että siihen voi kirjata kuka auttaa tavoitteen toteutumisessa asiakasta. Seuraavalle kuntouttavan työtoiminnan jaksolle siirryttäessä voi osa edellisen jakson tavoitteista vielä olla ajankohtaisia ja myös uusia tavoitteita voidaan asettaa. Jos jokin tavoite ei ole toteutunut, olisi hyvä myös pohtia ja kirjata ylös siihen liittyvät syyt.

Päätimme laittaa lomakkeeseen kohdan, johon on tarkoituksena kirjata henkilö tai taho, jolta asiakas voi saada tarvittaessa apua tai kysyä neuvoa. Aikaisemmin tavoitteita kysyttiin lomakkeessa yhdellä kysymyksellä, joka sekin oli epäselvä. Nyt tarkoituksena oli, että koko arviointikeskustelu rakentuu tavoitteiden ja niiden toteutumisen tarkastelemisen ympärille. Päädymme siihen, että tavoitteet irrotetaan omaksi osiokseen ja lomake luodaan niin, että tavoitteita on mahdollista kirjata mahdollisimman konkreettisesti ylös.

Sovimme, että jälleen muokkaan lomaketta niin, että tavoiteosiosta tulee selkeämpi. Keskustelimme myös kuntouttavan työtoiminnan sopimuksesta ja asiakkaat toivoivat, että keskustelua voisi käydä uuden arviointilomakkeen kautta eikä sopimuksen täytön merkeissä. Mielestäni tuo ajatus oli loistava, mutta se vaatisi jonkinlaista ajatusmallin muutosta työntekijöiden osalta. Asiaa olisi kuitenkin syytä pohtia ja esittää se uudeksi toimintamalliksi, kun lomaketta lähdetään testaamaan.

### 5.2.3 Kolmas tapaaminen

Esittelin asiakkaille uudelleen muokatun tavoiteosion. Tämä oli asiakkaiden mielestä nyt huomattavasti selkeämpi ja nosti konkreettisesti tavoitteet esiin. Itseäni hieman jännitti sosiaaliohjaajien reaktio uudesta lomakkeesta, sillä tavoiteosio oli nyt huomattavasti pidempi kuin aikaisemmin ja heidän toiveenaanhan oli osittain lomakkeen lyhentyminen. Asiakkaat kuitenkin olivat vahvasti sitä mieltä, että kuntouttavassa työtoiminnassa tarkoituksena onkin saada asiakkaat pohtimaan omaa tilannettaan. *”Jokaisessa jutussa pitäisi olla jonkinlaista puskemista eteenpäin.”* Jos asioita ei missään vaiheessa nosteta esiin, on helppo jäädä paikoilleen. Kävimme keskustelua myös siitä, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat eri vaiheissa omassa kuntoutumisessaan ja työntekijöiden tehtävän olisikin tunnistaa asiakkaiden tarpeet kuntouttavan työtoiminnan eri vaiheissa. Asiakkaat kokivat, että eteenpäin pääseminen oli hankalaa, sillä konkreettisia työvälineitä siihen ei ole tarjolla silloin, kun niitä tarvitsi. *”Työhönvalmennusta pitäis olla enemmän erityisesti, jos kutyssa on ollut pitkään.”*

Keskustelimme lisää myös kuntouttavan työtoiminnan arvioinnista. Kuten jo aikaisemmin mainitsin, asiakkaat eivät olleet aikaisemmin nähneet kaikkia arviointiin liittyviä lomakkeita - vain itsearviointin, jonka olivat täyttäneet pyydettyinä. He nostivat esiin huolensa siitä, mitä heidän tilanteeseensa liittyviä asiakirjoja olikaan olemassa ilman heidän tietämystään ja mihin kaikki on kirjattu. Asiakkaat itse ehdottivat, josko he voisivat saada arvioinnista saman tiivistelmän itselleen, jonka sosiaaliohjaaja kirjoittaa tapaamisesta vaikkapa kotiin postitse. Tällainen käytäntöhän toimii sairaaloissa potilaskertomusten osalta. Mielestäni tämä käytännön asia vaati työstämistä ja kerroin asiakkaille vieväni tietoa eteenpäin esimiehille.

Otimme itsearviointilomakkeen tarkastelun kohteeksi. Sitä tutkittaessa toinen asiakkaista totesi: ”Juurihan mä vastasin näihin kysymyksiin, mitä nämä mua auttaa?”. Asiakas sanoi itsearviointilomakkeen vaikuttavan enemmänkin asiakastyytyväisyyskyselyltä kuin arvioinnilta. Itsearviointiosio tuntuu palvelevan enemmän viranomaisia ja työtoimintapaikkaa, sillä siinä mitataan jollain tapaa tyytyväisyyttä eikä niinkään arvioita omasta tilanteesta. Kuten jo aikaisemmin mainitsin, lomake on suunniteltu ilman asiakasnäkökulmaa, mikä voi osaltaan juuri saada kysymykset näyttämään asiakkaiden silmissä melko viranomaislähtöisiltä. Virtanen ym. (2011, 8-10) toteaaakin, että sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden järjestäminen on tapahtunut järjestelmän näkökulmasta, mutta suunta on asiakaslähtöisempään malliin. Laki ei kuitenkaan velvoita kuntia järjestämään palveluitaan asiakaslähtöisesti. (Virtanen ym. 2011, 8-10.)

Itsearviointiosioon asiakkaat toivoivat mukaan muutakin kuin työtoimintapaikalla tapahtuvaa toimintaa. He ajattelivat, että olisi hyvä käydä lomakkeen avulla keskustelua elämän eri osa-alueista. Päätimme laajentaa itsearviointiosiota siten, että mukaan otettaisiin muitakin asiakkaiden mielestä tärkeitä elämään liittyviä tekijöitä. Toki työssä suoriutuminen on yksi niistä, mutta asiakkaat toivoivat myös saavansa keskustella muista asioista. He kertoivat, että tällainen arviointitapaaminen voisi olla hyvä ”pysähdyspaikka” ja tapaamisessa olisi mielekästä käydä omaan jaksamiseen liittyvää keskustelua. He ajattelivat, että kuntouttavan työtoimintajakson olisi hyvä olla kokonaisvaltainen jakso riippumatta siitä, missä työtoimintapaikassa he ovat.

#### 5.2.4 Neljäs tapaaminen

Tapaamisessa oli mukana jälleen koko kehittämistiimi. Lomakkeeseen oli nyt muokattu tavoiteosio, työkyvyn ja työelämävalmiuksien arviointi sekä itsearviointiosio. Asiakkaat toivoivat vielä, että ensimmäisen kuntouttavan työtoiminnan jakson alkaessa voisi olla jonkinlainen mittari tai asteikko sen hetkisestä työkyvystä ja elämäntilanteesta, jotta kuntoutujalle tulisi näkyväksi edistyminen heti alusta saakka. Toinen asiakkaista totesi, että ”*enhän mä enää*

*myöhemmin muista, mikä mun kunto oli, kun tämä juttu alkoi*". Kerroin, että lisään asteikon lomakkeen alkuun. Sovimme, että näiden muutosten jälkeen annan lomakkeen sosiaaliohjaajille ja he voivat vielä katsoa lomakkeen läpi ja ehdottaa pieniä korjauksia. Sovimme asiakkaiden kanssa, että näiden mahdollisten korjausten jälkeen sosiaaliohjaajat voivat suoraan lähteä testaamaan lomaketta.

Tässä viimeisessä tapaamisessa keskustelimme myös asiakkaiden kokemuksista kehittäjinä. Asiakkaat itse eivät ajatelleet kehittävänsä mitään vaan kuvailivat toimintaa enemmänkin yhteisenä juttuna. Toinen asiakas kertoi halunneensa mukaan, sillä hän oli jo aikaisemmin osallistunut laatimaani asiakashaastatteluun liittyen kuntouttavan työtoiminnan prosessiin. ”Tää on ku työnohjausta tai terapiaa”, hän totesi keskustelun lomassa. Asiakkaan kokemus työnohjauksesta ja terapiasta nosti mieleeni kysymyksen niiden tarpeellisuudesta kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden keskuudessa. Työpaikoilla on normaali käytäntö tarjota työntekijöille työnohjausta eikä tarve välttämättä pajoilla ”töissä” olevilla asiakkailla ole erilainen. Työtoiminnassa olisi varmasti hyvä olla aikaa myös keskusteluille ja ”terapialle” ja sen tarpeeseen ja järjestämiseen tulisi kiinnittää huomiota. Asiakas kuvaili saavansa yhteiseen kehittämistyöhön osallistuessaan myös itselleen vinkkejä liittyen kuntouttavassa työtoiminnassa eteenpäin menoon, sillä keskustelut olivat hyvin laajoja ja asioita pohdittiin yhdessä. Tässä kehittämistyössäni esiin on noussut Soccan mainitsema yhteistutkijuus, joka on juuri tätä, ”tiedon yhteisrakentelua asiakkaiden ja työntekijöiden kesken arjen sosiaalityössä” (Socca 2014).

### 5.3 Loppukartoitus

Ennen lomakkeen käyttöönottoa sosiaaliohjaajat tekivät pieniä käytännön muokkauksia lomakkeeseen. Eräs sosiaaliohjaaja olisi toivonut lomakkeen ulkoasun muokkausta, mutta päädyimme säilyttämään lomakkeen ulkoasun asiakkaiden toiveiden näköisenä. Vielä ennen lomakkeen käyttöön ottoa ohjeistin sosiaaliohjaajia hieman siitä, miten kehittämistoiminnassa mukana olleet asiakkaat olivat ajatelleet lomaketta käytettävän. Sovimme, että lomaketta käytetään loppukevään ja kesän ajan. Käytännössä huomattiin kuitenkin, että aikaa olisi hyvä pidentää kesälomien takia ja lopulliseksi testiajanjaksoksi muodostui suunnilleen 1.4.-30.11.14.

Testiajan loppupuolella, lokakuussa, lähetin kaikille sosiaaliohjaajille lyhyen kyselyn lomakkeen käytettävyydestä. Sosiaaliohjaajista kaksi oli ehtinyt vaihtaa työpaikkaa ja yksi oli palannut vuorotteluvapaalta kesken testausajankohdan. Lähetin kyselyn neljälle sosiaaliohjaajalle, joista kolme oli ollut testausvaiheen alusta asti mukana toiminnassa.

Testausvaiheen aikana käymieni keskustelujen kautta sain jo aikaisemmin tietää, että lomake koettiin liian pitkäksi ja raskaaksi, joten pyysin, että palautteessaan työntekijät keskittyisivät nyt muihin seikkoihin. Tarkoitukseni oli myös pyytää palautetta asiakkailta, mutta tämä osoittautui hankalaksi käytännön kannalta; palaute lomakkeesta olisi ollut mielekästä pyytää heti arvioinnin jälkeen, mutta sosiaaliohjaajat eivät sitä olisi ehtineet tehdä, sillä jo itse lomakkeen käyttö vei paljon aikaa. Kehittämistoiminnassa mukana olleet kaksi asiakasta eivät myöskään enää olleet kuntouttavassa työtoiminnassa eivätkä näin ollen osallistuneet lomakkeen käyttökelpoisuuden arviointiin enää.

Vastauksia pyytämiini kysymyksiin sain kolmelta sosiaaliohjaajalta. He olivat käyttäneet yhteensä noin 32:ssa arviointitapaamisessa uutta lomaketta. Tavoitteiden määrittely uuden lomakkeen myötä koettiin hankalaksi eikä toimintatapa ollut muuttunut juurikaan: ” Ei ole, tavoitteet määritellään ensisijaisesti kutysopimuksessa”. Tavoitteet eivät sosiaaliohjaajien kokemuksien mukaan olleet tarkentuneet toivotulla tavalla uuden lomakkeen käytön myötä. ”Useimmat (asiakkaat) peilasivat tavoitteita kuitenkin mitä sopimuksessa luki”, totesi eräs sosiaaliohjaaja. Toisaalta eräs sosiaaliohjaaja oli kokenut tavoitteiden täsmentyneen uuden lomakkeen myötä: ” Tarkentunut (tavoitteet) joilta osin, pilkottu pienempiin osa-alueisiin”. Aikaa lomakkeen käyttö oli vienyt huomattavasti enemmän kuin aikaisemmin - eräs sosiaaliohjaaja koki uudessa lomakkeessa olevan toistoa ja päällekkäisyyttä.

Hyväksi asiaksi sosiaaliohjaajat kokivat asteikkokysymyksen, josta näki selvästi työtoimintajaksolla tapahtuneen kehityksen. Myös itsearviointinnin väittämät tuntuivat olevan asiakkaan kannalta ”helppoja”. ”Asiakkaat tykkäävät rasti ruutuun kysymyksistä, eivät niinkään halua itse kirjoittaa.” Vaikka asiakkaat mielellään täyttävätkin rasti ruutuun lomaketta, itsearviointikysymyksiensä osuus kaipasi sosiaaliohjaajien mielestä tiivistämistä. Eräs sosiaaliohjaaja totesi, että asiakkaiden mielestä kaikki kysymykset eivät liittyneet itse työhön ja asiakkaat olivat kokeneet kysymykset turhiksi. Kaikki lomakkeessa olleet kysymykset eivät liittyneet työhön ja tarkoituksena olikin, että asiakas pystyisi pohtimaan ja arvioimaan kuntoutumistaan laajemmin. Asiakkaat tekevät töitä kuitenkin kiinteästi työpajoilla ja arviointitapaamiset pidetään myös siellä. Orientoituminen muuhun kuin työtoimintaan voi olla haastavaa eikä pelkkä lomake siihen riitä. Työtoimintapaikalla voisikin mahdollisesti käydä keskusteluja asiakkaiden kanssa lomakkeen pohjalta muulloinkin kuin arviointitapaamisissa.

Toisaalta lomakkeen hyväksi puoleksi nousi sen kattavuus: ”Eryteisesti asiakkaan itsearviointiosiossa käsitellään laajasti asiakkaan elämänhallintaan liittyvät eri osa-alueet.” Kaiken kaikkiaan lomake tuntui olevan liian monimutkainen ja epäselvyyttä aiheutti kunkin toimijan roolin täyttämisen suhteen. Osa sosiaaliohjaajista totesi, että ohjeistus lomakkeen käytöstä oli varmaankin ollut puutteellinen, mikä osaltaan vaikutti sen käytön sekavuuteen. Lomaketta ei oltu käytetty kaikissa työtoimintapaikoissa niin paljon, että se olisi olleellisesti muuttanut

arviointitapaamisten sisältöä. Toisaalta tarkoituksena ei ollutkaan muuttaa tapaamisten sisältöä vaan tuoda ne konkreettisimmiksi ja asiakkaiden tarpeet huomioon ottaviksi.

Yksi sosiaaliohjaajista toivoi kysymysten olevan enemmän asiakaslähtöisiä. Lomakkeen kehittäminen oli asiakaslähtöistä, mutta eikö sisällöstä jostain syystä muodostunutkaan asiakaslähtöinen? Itselläni nousi mieleen loppukartoituksen jälkeen, että oliko nämä kaksi kehittämistoimintaan mukaan valikoitunutta asiakasta jo niin pitkällä kuntoutumisessaan, että heidän näkemyksensä arvioinnista ja tavoitteellisesta toiminnasta olikin jo jotain muuta kuin suurimman osan kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden. Loppukartoituksessa nousi esiin, että kysymykset olisivat voineet olla enemmän asiakaslähtöisiä - nythän kysymykset olivat nimenomaan asiakkaiden pohtimia, mutta olivatko suurin osa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista itse asiassa vielä niin alkuvaiheessa kuntoutumisessaan, etteivät kysymykset jollain tasolla kohdanneet heidän tarpeitaan? Toisaalta sosiaaliohjaajat nostivat esiin ohjeistuksen puutteellisuuden, joka osittain varmasti oli syynä siihen, ettei oikein tiedetty miten lomakkeita tulisi käyttää. Myös maahanmuuttajien vaikeudet lomakkeen täytössä nousivat esiin sosiaaliohjaajien vastuksissa.

Kehittämistoiminnassa mukana olleet asiakkaat nostivat esiin muidenkin kuin työelämävalmiuksien arvioinnin kuntouttavassa työtoiminnassa - he kokivat, että kuntoutuminen oli kokonaisvaltainen prosessi. Loppukartoituksessa puolestaan yksi sosiaaliohjaaja toi esiin asiakkaiden kokemuksen siitä, että lomakkeessa olleet kysymykset eivät liittyneet kuntouttavaan työtoimintaan. Kuntouttavan työtoiminnan arviointi on ollut aikaisemmin melko työtoimintaan keskittynyttä ja työntekijöidenkin voi olla haasteellista osata tehdä asiakkailla näkyväksi kuntouttavan työtoiminnan kokonaisvaltaisuutta. Ympäristö ja asiakkaiden orientoituminen sen mukaan luo arviointikeskustelun lähtökohdaksi työkyvyn ja työelämävalmiuksien arvioinnin. Ne ovat kuntouttavassa työtoiminnassa olennaisessa osassa arviointia, mutta asiakkaiden tarvetta toiminnan ja arvioinnin kokonaisvaltaisuudesta ei tule sivuuttaa.

Lomakkeen pituus ja rakenne koettiin hankalaksi käytännön toiminnan ja aikaresurssien suhteen: ”Tämä myös teknisesti hankala, koska eri osa-alueet tulee ilmeisesti täyttää eri aikaa niin ne pitäisi sitten muistaa ottaa mukaan arviointitapaamisiin.” Loppukartoituksessa nousi esiin uuden arviointilomakkeen hyvinä puolina sen kattavuus ja konkreettisuus. Kehitettävänä puolina puolestaan mainittiin lomakkeen pituus, asiakaslähtöisyys ja lomakkeen käyttöön liittyvien toimintaohjeiden puutteellisuus.

## 6 Uuden arviointilomakkeen rakenne

Vanha arviointilomake muuttui täysin tämän kehittämistoiminnan myötä. Aikaisemmassa lomakkeessa oli käytetty paljon tilaa asiakkaan taustatietojen kirjaamiseen. Nämä tiedot kuitenkin löytyvät kuntouttavan työtoiminnan sopimuksesta eikä niitä ole tarkoituksenmukaista käydä läpi arviointikeskustelussa uudestaan. Aikaisemmassa lomakkeessa tavoitteita ei juuri käsitelty asiakkaan kanssa ja niiden kirjaaminen konkreettiseksi käytännön toimiksi oli puutteellista. Asiakkaan mahdollisiksi tavoitteiksi oli vanhassa lomakkeessa annettu valmiit vaihtoehdot, jotka eivät aina soveltuneet asiakkaan elämäntilanteeseen. Tavoitteiden toteutumisista kysyttiin yleisellä tasolla ja sen käsittely lomakkeessa kuitattiin kyllä, osittain, ei - vastuksilla. Uudessa arviointilomakkeessa nostettiin tavoitteet ja niiden toteutuminen arvioinnin keskiöön. Kehittämistoiminnassa mukana olleet asiakkaat nostivat esiin kuntouttavan työtoiminnan tavoitteellisuuden puutteen ja tämän vuoksi tavoitteita pyrittiin nostamaan esiin ja tuomaan käytännön tasolle.

Aikaisemmassa lomakkeessa arviointia käytiin läpi työelämävalmiuksien osalta, mutta asiakkaan muihin elämän osa-alueisiin ei kiinnitetty huomiota. Myös itsearvioinnin merkitystä haluttiin korostaa ja ottaa työelämävalmiuksien lisäksi muitakin elämän osa-alueita huomioon. Asiakkaiden taholta nousi esiin kuntoutujan kokonaisvaltainen huomioiminen ja uuteen lomakkeeseen kirjattiin osiot terveydestä ja jaksamisesta, elämäntilanteesta ja sosiaalisista suhteista sekä suhtautumisesta elämään. Kehittämistoiminnan myötä lomake piteni muutamalla sivulla, mutta sisältö tarkentui ja muokkautui konkreettisemmaksi. Lomake jaettiin neljään (4) osioon, jotka koostuivat taustatiedoista, tavoitteista, työkyvyn ja työelämävalmiuksien arvioinnista sekä itsearvioinnista. Seuraavan sivun taulukkoon olen koonnut yhteen aikaisemman arviointilomakkeen pääpiirteet ja uuden arviointilomakkeen muutokset.



Aihealueet	Aikaisempi arviointilomake	Uusi arviointilomake
<i>Taustatiedot</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pitkä osio ja kysytään asioita, jotka tulevat ilmi jo kuntouttavan työtoiminnan sopimuksessa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osiota on lyhennetty.</li> <li>- Kysytään asiakkaan omaa arviota.</li> </ul>
<i>Tavoitteet ja arviointi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tavoitteissa vaihtoehdot on annettu valmiiksi.</li> <li>- Ei mahdollisuutta pilkkoa tavoitteita eikä kirjata niitä konkreettisen toteutuksen tasolle.</li> <li>- Arvioidaan vain työelämävalmiuksia.</li> <li>- Tavoitteiden toteutumisen arviointi vähäistä ja epäselvää.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tavoitteet kysytään selkeästi.</li> <li>- Kysytään niiden konkreettista toteutumista ja aikataulua sille.</li> <li>- Otetaan huomioon osallistujan tue tarve ja kuka asiaa hoitaa.</li> <li>- Arvioidaan tavoitteiden toteutumista.</li> </ul>
<i>Itsearviointi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kysytään lyhyesti ovatko tavoitteet osallistujan mielestä täyttyneet. Epäselväksi jää, mitkä tavoitteet.</li> <li>- Ei kysytä muihin elämänosa-alueisiin liittyviä asioita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaoteltu eri elämänosa-alueisiin, joista kaikista esitetään useampi väittämä.</li> <li>- Huomioitu laajasti kuntoutumiseen liittyvät elämän eri osa-alueet.</li> </ul>

Taulukko 1: Kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeen rakenne.

### 1. Taustatiedot

Tarkoituksena on kirjata lyhyesti kuntoutujan taustatiedot. Näiden tietojen tarkoituksena on kuitenkin vain lyhyesti kertoa, kenestä henkilöstä on kyse, missä hän työskentelee ja kauanko hän on ollut kuntouttavassa työtoiminnassa. Taustatietojen jälkeen osallistuja voi kuvata omaa tilannettaan juuri kyseisellä hetkellä. Tämä kohta palvelee erityisesti kuntouttavassa työtoiminnassa aloittavaa asiakasta. Tämä tieto auttaa myös jatkossa, kun asiakas tarkastelee koko kuntouttavan työtoiminnan toteutumista ensimmäisestä jaksosta lähtien - tämä auttaa asiakasta näkemään oman lähtötilanteensa.

## 2. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet

Tavoitteet kirjataan mahdollisimman tarkasti ja konkreettisesti. Lisäksi kirjataan niitä asioita, joita jakson aikana tehdään, jotta kyseiset tavoitteet saataisiin toteutettua. Myös tuen saaminen käytännön asioihin kirjataan lomakkeeseen. Erityisen tärkeää on määritellä konkreettisesti mitä jakson aikana tehdään ja kenen kanssa tai kuka auttaa asiakasta hoitamaan asiaa. Lisäksi tarkoituksena on tarkastella ennen jakson päättymistä jaksolle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Lomakkeeseen kirjataan kaikkien tavoitteiden toteutuminen ja asiat, jotka ovat vaikuttaneet niiden toteutumiseen. Lisäksi kirjataan mahdollisesti jakson aikana esiin nousseita tavoitteita, jotka ovat joko toteutuneet tai ne voidaan siirtää seuraavan jakso tavoitteiksi.

## 3. Työkyvyn ja työelämävalmiuksien arviointi

Tarkoituksena on, että tämän osion täyttää työtoimintapaikan vastuhenkilö, joka on ollut kuntoutujan kanssa tekemässä työtä. Osioon kirjataan kuntoutujan työtehtävät jakso aikana, jonka jälkeen työtoimintapaikan vastuhenkilö antaa oman arvionsa kuntoutujan työelämävalmiuksista asteikkoa 1= vaatii kehittämistä, 10= sujuu erinomaisesti käyttäen. Tämän jälkeen työtoimintapaikan vastuhenkilö kuvailee lomakkeeseen kuntoutujan vahvuuksia ja mahdollisia rajoitteita. Myös jakson aikana olleet poissaolot kirjataan ylös.

## 4. Itsearviointi

Kuntoutuja täyttää itse ennen tapaamista itsearviointiosion. Ensin tarkoituksena on arvioida omaa työssä suoriutumista - tämä osio pitää sisällään saman sisältöisiä kysymyksiä kuin työtoimintapaikan vastuhenkilön täyttämä arviointiosio. Näin on helpompi löytää yhtäläisyyksiä ja eroja arviointien kesken. Lisäksi kuntoutuja arvioi omaa tilannettaan koetun terveyden ja jaksamisen, sosiaalisten suhteiden sekä tulevaisuuteen suhtautumisen suhteen. Kaikki itsearviointiin liittyvät asiat toimivat keskustelun pohjana ja auttavat kuntoutujaa löytämään mahdollisia kehitettäviä asioita muualtakin kuin itse työtoiminnasta.

## 7 Pohdinta

Yhteinen kehittämistoiminta on ollut antoisaa ja uusia näkökulmia antavaa. Asiakkaat ovat olleet innokkaasti mukana pohtimassa ja kehittämässä uuden lomakkeen rakennetta ja sisältöä. Lomakkeen rakenteeseen heillä oli hyviä ehdotuksia ja lisäyksiä, mutta oleellimmat asiat nousivat esiin arvioinnin merkityksestä ja tavoitteista keskustellessamme. Mukana kehittämistiimissä oli kaksi asiakasta, joten sinänsä voi ajatella näkökulman olevan yksilöllinen eikä se välttämättä edusta koko kuntouttavan työtoiminnan asiakaskuntaa. Toisaalta Toikon (2012, 156,161;2011,103) mukaan kokemusasiantuntija edustaa myös usein laajempaa kokonaisuutta ja ikään kuin puhuu tietyn asiakaskunnan suulla (Toikko 2012, 156, 161; 2011, 103.). Kaikkia asiakkaita kun ei voi tämän tyyppiseen kehittämistoimintaa ottaa mukaan - eivätkä kaikki sitä haluaisikaan.

Oman roolini tässä työssä ajattelin olevan kehittäjä, mutta asiakkaiden kanssa toimimisen jälkeen jäin pohtimaan, että minulla saattoi olla useampikin rooli asiakkaiden silmissä. Lähtökohtaisesti olin kehittäjä, mutta tapaamisilla tunnuin olevan osittain myös terapeutti - minulle oli helppo kertoa kuntouttavaan työtoimintaan liittyviä epäkohtia. Kuitenkin pyrin viemään tapaamisillamme keskustelua eteenpäin, että siitä ei syntyisi ”marmatus”tilaisuutta eikä asioita jäätäisi vellomaan. Yhdeksi rooleistani nousi myös asiakkaiden ”asianajajana” toimiminen. Asiakkaat kokivat, että heillä voisi olla hyvä tilaisuus vaikuttaa asioihin ja, että minä voisin viedä heille tärkeitä asioita eteenpäin. Asiakkaiden silmissä toimin myös puolueettomassa roolissa enkä edustanut viranomaistahoa.

Tässä kehittämistyössä tavoitteena oli laatia konkreettinen lomake, jolla kuntouttavaan työtoimintaan päästäisiin pureutumaan tavoitteellisemmin ja asiakaslähtöisemmin. Lomakkeen sisällöstä käyty keskustelu oli itselleni hyvin silmiä avaavaa ja asiakkaat sanoittivat hyvin niitä kokemuksia ja näkemyksiä, joita heille oli kuntouttavan työtoiminnan aikana syntynyt. Tapaamisissa nousi esiin asiakkaiden turhautuneisuus ja kokemus siitä, ettei ollut tullut kuulluksi omassa asiassaan. Vaikuttaminen omaan elämään ja oman elämänhallinnan tunne ovat tärkeimpiä lähtökohtia osallisuuden toteutumiseksi. (Gretschel 2002, 110-111.) Asiakkaiden kokemukset osoittivat heidän olevan Niirasen (2002, 67-70) mainitsemia kohdeasiakkaita, joiden rooliin kuuluu toimia työntekijän antamien ohjeiden mukaan ja sitoutua työntekijän antamiin tavoitteisiin. (Niiranen 2002, 67-70). Ehkä viranomaiset ajattelevat asiakkaiden voivan vaikuttaa kuntoutumiseensa, mutta tosiasiasaasi asiakkaille ei ole tarjottu välineitä siihen - heiltä puuttuu muun muassa tietoa heidän kuntoutumiseensa liittyvistä asioista. Luhtasela 2009, 81-85) toteaa, että se, jolla on tietoa, on valtaa suunnitella asioita (Luhtasela 2009, 81-85). Kehittämistoiminnassa olleiden asiakkaiden mukaan tiedon puute oli merkittävässä asemassa osallisuuden lisääntymiseen nähden. Saattaa myös olla, että työntekijät jostain syystä panttaavat tietoa asiakkailta, sillä he haluavat itse pitää ”langat käsissään” - asiakkaiden valtais-

tuminen kun saattaisi sotkea prosessit pahasti. Sosiaalityön periaatteiden mukaisesti työntekijöiden tulisi pyrkiä asiakkaiden osallisuuden lisäämiseen. Sosiaalityön ammatillisuus vaatiikin yhä enenevässä määrin osallisuuden lisäämisen taitoa. Pelkkä tiedon ja toimenpiteiden hallinta ei riitä, sillä asiakkaiden voimaantuminen ja osallisuuden kokemuksen lisääminen on avain asiakaslähtöiseen toimintaan ja palveluun.

Arvioinnin asiakkaat olivat kokeneet jokseenkin irrallisena osana kuntouttavassa työtoiminnassa. Kysymys siitä, mihin arviointi johtaa, nousi esiin asiakkaiden toimesta. Tunne arvioinnin turhuudesta liittyy varmasti jatkopolkujen suunnitteluun ja kuntouttavassa työtoiminnassa eteenpäin menoon. Tavoitteiden määrittelyn ollessa ympäröivää ja työntekijöiden roolien ollessa epäselviä, ei palvelussa eteneminen ole asiakkaalle mahdollista. Karjalaisen tutkimuksen mukaan pääsääntöisin kuntouttavan työtoiminnan siirtymä on ollut seuraava kuntouttavan työtoiminnan jakso (Karjalainen & Karjalainen 2010, 47-56). Tämä kehittämistyö osittain valottaa taustaa tuolle tutkimuksen tulokselle. Ilman selkeitä tavoitteita ja niiden toteutumisen arviointia asiakkaiden jatkopolut ovat satunnaisia onnistumisia. Toisaalta myös yhteiskunnallisella tilanteella on merkitystä jatkopolkujen syntymiseen työllistymisen suuntaan.

Asiakkaat kokivat tämän yhteisen kehittämistoimintamme merkitykselliseksi ja jollain tapaa ohjaukselliseksi - yhdessä tärkeän asian äärelle pysähtyminen ja aito vaikuttamisen mahdollisuus olivat tärkeitä asiakkaiden kuvailemia elementtejä. Kokemus aidosta vaikuttamisesta nousi esiin kehittämistoiminnan kautta ja asiakkaat kokivat, että tämä toiminta mahdollistettiin. Osallisuudesta puhuttaessa Kiilakoski & Taipoinen (2011, 75-76) tuovatkin esiin juuri asiakkaan oman kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja asioihin vaikuttamisesta. Osallisuuden lisäämisen näkökulmasta tämä kehittämistyö osoitti, että asiakkaiden mukaan ottaminen ei vaadi suuria ponnisteluja vaan pikemminkin ymmärrystä siitä, että palvelut ovat asiakkaita varten - ei päinvastoin.

Kuntouttava työtoiminta tulee olemaan muutoksessa uusien lakiehdotusten myötä. Sosiaalisen kuntoutuksen lainsäädäntöuudistukset tulevat jakamaan sosiaalisen kuntoutuksen ylläpitävään ja työelämäosallisuutta lisäävään sosiaaliseen kuntoutukseen. Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän uudistamistarpeita arvioivan työryhmä luovutti raporttinsa ministeri Susanna Huoviselle 20.10.2014. Työryhmän loppuraportissa ehdotetaan lakia heikossa asemassa olevien henkilöiden sosiaalisesta kuntoutuksesta. Siinä asiakasosallisuutta määritellään muun muassa seuraavasti: ”Asiakkaan tarpeet tulee arvioida ja palvelut ja muut tukitoimet suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman pitkälle yhdessä asiakkaan ja muiden tarvittavien toimijoiden kanssa”. Erityisesti työelämäosallisuutta edistävä sosiaalinen kuntoutus edellyttää arviointia jatkossakin, mutta myös ylläpitävässä kuntoutuksessa on syytä pohtia arvioinnin merkitystä eteenpäin vievänä tekijänä. Kehittämistoimin-

nan jälkeen jäin pohtimaan asiakkaiden ”laajaa kirjoa” kuntouttavassa työtoiminnassa ja sitä, kuinka erilaisessa kuntoutumisen vaiheessa asiakkaat ovat.

Tämän kehittämistehtäväni kautta nousseet huomiot ja asiakasnäkökulma ovat tärkeitä ottaa huomioon tulevia palveluita pohdittaessa. Lainsäädäntöuudistuksen on määrä astua voimaan vuoden 2017 alusta. Se, miten asiakkaat etenevät palvelusta toiseen, tulee vielä merkityksellisemmäksi, sillä lainsäädännön muutokset ovat väistämättä vaikuttamassa asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen arviointiin. Tämän kehittämistyön tuotoksena syntynyt arviointilomake ja kehittämistyön kautta esiin nousseet asiat ja asiakkaiden näkökulma ovat mielestäni kullan arvoisia tulevien palveluiden kehittämisen kannalta. Arviointia varmasti tarvitaan, jotta siirtymät palveluiden sisällä ja välillä ovat asiakkaille mahdollisia ja palvelujen käyttäjien näkökulma on aivan olennainen.

## Lähteet

Asiakasraati. 2013. Innokylä. Viitattu 21.3.2014. <https://www.innokyla.fi/web/malli110706>

Beresford, P. & Salo, M. 2008. Kokemuksen muodonmuutos. Kohti palveluiden käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Mielen terveyden keskusliitto: Kehitys Oy.

Beresford, P. 2009. Osallistumisen ja valinnan jännitteet terveydenhuollossa - palvelunkäyttäjän näkökulma. Teoksessa Koivusalo, M., Ollila, E. & Alanko A. (toim.) Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa. Helsinki: Gaudeamus. 248-256.

Espoo-tarina 2013-2017. Espoon kaupunki. 2013. Viitattu 11.3.2014. [http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon\\_kaupunki/Paatokseteko/Espootarina](http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Paatokseteko/Espootarina)

Denscombe, M. 2004. The Good Research Guide for small-scale social research. 2nd edition, Open University Press.

Fox, J. & Brandon, D. 2009. Kansalaisasiain toiminnan vakiinnuttaminen asumispalveluissa - joitakin eettisiä ongelmia. Teoksessa Hyväri, S. & Salo, M. (toim.) Elämäntarinoista kokemukseen. Mielen terveyden keskusliitto. Pori: Kehitys Oy. 229-254.

Gretschel, A. 2002. Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. Jyväskylän yliopisto.

Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla: Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Kansanvalistusseura.

Harju, A. 2010. Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Sivistysliiton kansalaisfoorumi SKAF ry.

Heikkinen, L. 2010. Toimintatutkimus - Toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 215-222.

Hokkanen, L. 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print. 116-161.

Latonen, M. & Sipilä, H-M. 2013. Ryhmätoiminnan menetelmäopas. Yhteenveto. Viitattu 13.3.2014. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/6338ddf3-0ffd-4a82-9b0f-4145911324f4>

Jaakkola, E., Orava, M., Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua, Opas yrityksille. Tekes. Helsinki: Libris.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia 2012. Valtiovarainministeriö. Viitattu 13.1.2014. [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20130318Julkis/asiakkuusstrategia\\_kaikki\\_luonnos.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20130318Julkis/asiakkuusstrategia_kaikki_luonnos.pdf)

Julkunen, I. & Heikkilä, M. 2007. User involvement in personal social services. Teoksessa van Berkel, R. & Valkenburg B. (toim.) Making it personal. Individualising activation services in the EU. UK, Bristol: The Policy Press University of Bristol. 87-103.

Kansalaisyhteiskunta.fi. Mitä kansalais- ja järjestötoiminta on? Kansalaisyhteiskunnan verkkolehti. Viitattu 24.9.2014.

[http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/verkkolehti/aiemmat\\_kirjoitukset/mita\\_kansalais\\_ja\\_jarjestotoiminta\\_on.1198.blog](http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/verkkolehti/aiemmat_kirjoitukset/mita_kansalais_ja_jarjestotoiminta_on.1198.blog)

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta - aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 38/2010. Helsinki: Yliopistopaino.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2011. Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 46/2011. Helsinki: Yliopistopaino.

Karjalainen, J. & Raivio, H. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Tampere: Juvenes Print. 12-34.

Kaste 2012-2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:20. Viitattu 27.5.2014.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=5197397&name=DLFE-23137.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-23137.pdf)

Kiilakoski, T. & Taipoinen, J. 2011. Osallisuus ja osallistuminen verkkoperustaisessa nuorisotyössä. Teoksessa Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111. Helsinki: Unigrafia. 75-89.

Kilpeläinen, A. & Salo-laaka, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin Yliopistokustannus. Tampere: Juvenes Print. 303-322.

Kivipelto, M. & Kotiranta, T. 2011. Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? Sosiaalipoliittisen yhdistyksen Janus-aikakauslehti 02/11. Sosiaalipoliittinen Yhdistys. Viitattu 11.4.2014.

[http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0211/Janus\\_02\\_2011\\_Kivipelto&Kotiranta.pdf](http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0211/Janus_02_2011_Kivipelto&Kotiranta.pdf)

KOPPI Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita -hanke. 2010-2014. Viitattu 13.3.2014.

[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tutkimus/hankkeet/koppi/osahankkeet](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/hankkeet/koppi/osahankkeet)

Koskiahho, B. 2008. Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Kuntouttavan työtoiminnan ohjausryhmän muistio. 2004. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2004:10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 22.4.2014.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3545.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3545.pdf)

Kurkinen, J. 2003. Kuntien hyvinvointistrateginen työ. Teoksessa Kinnunen, P. & Kostamo-Pääkkö, K. (toim.) Alueelliset hyvinvointistrategiat. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu: Oulun kaupungin painatuskeskus. 38-76.

Kuula, A. 2001. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lester, H., Tait, L., England, E. & Tritter, J. 2006. Patient involvement in primary care mental health: a focus group study. *British Journal of General Practice* 56(527), 415-422.

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Lisensiaattitutkimus. Helsingin Yliopisto.

McNiff, J. & Whitehead, A. 2011. All you need to know about action research. Second edition. England: Sage Publications Ltd.

Matthies, A.-L. 2008. Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys eurooppalaisen hyvinvointipoliittikan murroksessa. Teoksessa Roivainen, I., Nylund, M., Korkiamäki, R. & Raitakari, S. (toim.) *Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla?* Jyväskylä: PS-kustannus.

Metteri, A. 2003. Kohtuuttomat tilanteet toimintatutkimuksen kohteena. Teoksessa Metteri, A. (toim.) *Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys ETY ry.* Helsinki: Edita. 16-23.

Mäkinen, Maarit (2009) *Digitaalinen voimistaminen paikallisten yhteisöjen kehittämisessä. Akateeminen väitöskirja.* Tampere: Tampereen yliopisto.

Määttä, M. 2007. Yhteinen verkosto? Tutkimus nuorten syrjäytymistä ehkäisevistä poikkihallinnollisista ryhmistä. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopiston sosiologian laitoksen tutkimuksia nro 252.

Möttönen, S. 2010. Kuntalaisen muuttuvat roolit. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino.

Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö.* Jyväskylä: Kopijyvä Oy. 63-80.

Nivala, E. & Ryyänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2013, vol.14.* 20-49.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä.* Tampere: Vastapaino. 113-145.

Oranen, M. 2007. Mitä mieltä!/? Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Lastensuojelun kehittämisohjelman osahankeen raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 13.3.2014. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/5a3129ac-bd59-46c7-b95f-379d04d1457c/Osallisuus-raportti+Oranen.pdf>



Osallistava sosiaaliturva. Työryhmän väliraportti. 2014. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:11. Viitattu 24.9.2014.  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882185&name=DLFE-29505.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882185&name=DLFE-29505.pdf)

Palsanen, K. 2012. Yhteistutkiminen. Opas sosiaalityöhön. Viitattu 21.3.2014.  
[http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas\\_sosiaalityohon\\_Kati\\_Palsanen.pdf](http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_Kati_Palsanen.pdf)

Pirkkala, S. 2006. Kunta kuntalaisosallistumisen edistäjänä. Kuntien demokratiatilinpäättös. Teema II. Kuntademokratian toimintatavat. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus. 19-74.

Rautakorpi, K. 2010. Arviointi osana kuntouttavan työtoiminnan voimaantumisprosessia. - Voidaanko ihmisen voimaantumista havainnollistaa ja arvioida? Pro gradu - tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, sosiaalityö. Viitattu 22.4.2014.  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/23634/URN:NBN:fi:jyu-201005241912.pdf?sequence=1>

Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti.

Rissanen, P. 2013. Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä. Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N. (toim.) Kuntoutujasta toimijaksi - kokemus asiantuntijuudeksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäperi 39/2013. Tampere: Juvenes Print.

Simmons, R. 2009. Understanding the "differentiated consumer" in public services. Teoksessa Simmons, R., Powell, M. & Greener, I. (toim.) The consumer in public services. Choice, values and difference. Bristol: Policy Press.

Sipilää, H-M. 2013. Asiakkaiden kokemuksia kuntouttavaan työtoimintaan ohjautumisesta - haastattelujen yhteenveto. KOPPI Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita -hanke.

Sipiläb, H-M. 2013. Kuntouttavan työtoiminnan asiakastytyväiyyskysely. Espoon kaupunki. KOPPI Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita -hanke.

Sipiläc, H-M. 2013. Raportti kuntouttavasta työtoiminnasta Espoossa. KOPPI Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita -hanke. Viitattu 11.4.2014. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/4cf82071-f190-446f-9932-fac5936515d9>

Socca. Sosiaalialan osaamiskeskus. 2014. Viitattu 15.10.2014.  
<https://www.innokyla.fi/web/malli111965>

Somekh, B. 2006. Action Research: a Methodology for Change and Development. England: Open University Press.

Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän uudistamistarpeita arvioivan työryhmän loppuraportti. 2014. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:32. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Talentia. 2012. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. 5. painos. Helsinki.

THL 2014. Osallisuuden edistämisen yksikkö. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina. Viitattu 6.5.2014.

[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/organisaatio/rakenne/yksikot/osallisuuden\\_edistaminen/osallisuus\\_syrjaytymisen\\_vastaparina](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/organisaatio/rakenne/yksikot/osallisuuden_edistaminen/osallisuus_syrjaytymisen_vastaparina)

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: University Press.

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, P.T., Savolainen, K. & Suonio, M. (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Unipress. 103-117.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: University Press.

Tritter, J. 2009. Vallankumous vai hidas muutos - Miten ymmärtää kansalaisten ja potilaiden osallistumista? Teoksessa Koivusalo, M., Ollila, E. & Alanko, A. (toim.) Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. 210-226.

Valokivi, H. Kansalainen asiakkaana: Tutkimus vanhuksien ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Virtanen, P. Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekes 281/2011.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

**Liitteet**

Liite 1: Vanha kuntouttavan työtoiminnan arviointilomake	60
Liite 2: Uusi kuntouttavan työtoiminnan arviointilomake	62

## KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ARVIOINTI

Työtoimintapaikan vastuuhenkilön täyttää

Arvioinnin  
päivämäärä \_\_\_\_\_  
201

### TAUSTATIEDOT

Arviointi	
<input type="checkbox"/>	Seuranta-arviointi
<input type="checkbox"/>	Loppuarviointi
<input type="checkbox"/>	Osallistuja keskeyttänyt, syy
Osallistujan nimi:	Osallistujan syntymäaika
Lähtevän tahon vastuutyöntekijän nimi	
Työtoimintapaikka, paja	Kuntouttavan työtoiminnan alkamispäivä
Arvioitava jakso	Kuntouttavan työtoiminnan aika (pv/vko, h/pv)

### ARVIOINTIOSIO

Tavoitteet (numeroi 1-3 tavoitetta)	Ovatko tavoitteet mielestäsi täyttyneet
<input type="checkbox"/> Työelämävalmiuksien arviointi	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Kyllä
<input type="checkbox"/> Työkokemuksen saaminen	<input type="checkbox"/> Osittain <input type="checkbox"/> Osittain <input type="checkbox"/> Osittain
<input type="checkbox"/> Mielekkääseen työskentelyyn osallistuminen	<input type="checkbox"/> Eivät <input type="checkbox"/> Eivät <input type="checkbox"/> Eivät
<input type="checkbox"/> Päivärytmin vakiinnuttaminen	<input type="checkbox"/> Ei voi vielä arvioida <input type="checkbox"/> Ei voi vielä arvioida <input type="checkbox"/> Ei voi vielä arvioida
<input type="checkbox"/> Päihitteettömyyden tukeminen	
<input type="checkbox"/> Jokin muu? Mikä	
Mitä työtehtäviä osallistuja on työtoimintapaikalla hoitanut? Kuvaus työtehtävistä.	
Ovatko osallistujan työtehtävät muuttuneet vaativimmiksi arvioitavan jakson aikana?	
<input type="checkbox"/>	Kyllä, selvästi vaativammaksi
<input type="checkbox"/>	Kyllä, hieman vaativammaksi
<input type="checkbox"/>	Vaativuus ei ole lisääntynyt

Arvioi osallistujan tämänhetkistä selviytymistä työtehtävistään seuraavien työelämänvalmiuksien suhteen.				Arvioi jakson aikana työelämävalmiuksissa tapahtuneita muutoksia.		
	Vaatii kehittämistä	Hyvä	Erittäin hyvä	Muutos heikompaan	Ei muutosta	Muutos parempaan
1. Työaikojen noudattaminen						
2. Annettujen ohjeiden seuraaminen						
3. Uusien asioiden omaksuminen						
4. Motivaatio työskentelyyn						
5. Yhteistyökyky						
6. Omatoimisuus						
7. Monitaitoisuus						
8. Työskentelytahti						
9. Työn laatu						
Anna lisätietoja osallistujan vahvuuksista (esim. erikoistaidot, edistyminen tai kokemus)						
Anna lisätietoja osallistujan rajoituksista työtehtävissä (esim. terveydentila, päihteiden käyttö tai kielitaito)						
Onko osallistujalla ollut poissaolopäiviä jakson aikana? (Työttömyysturvalaki)						
Luvattomia _____ pv, syy:						
Luvallisia _____pv, syy:						
Mikä on ensisijainen suosituksesi osallistujan seuraavaksi toiminnaksi?						
<input type="checkbox"/> Palkkatyö avoimille työmarkkinoille			<input type="checkbox"/> Työharjoittelu tai työelämänvalmennus			
<input type="checkbox"/> Palkkatuettutyö			<input type="checkbox"/> Kuntouttava työtoiminta			
<input type="checkbox"/> Opiskelu tai koulutus			<input type="checkbox"/> Muu?			
Miten perustelet suositustasi seuraavaksi toiminnaksi?						

Työtoimintapaikan vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

---

## KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ARVIOINTI

### ITSEARVIOINTIOSIO

Arvioinnin päivämäärä \_\_\_\_\_ 201

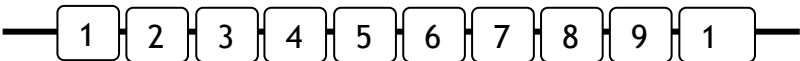

Mitä toivot saavuttavasi kuntouttavassa työtoiminnassa?

Ovatko tavoitteesi mielestäsi täyttyneet?

 Kyllä    Osittain    Eivät    Ei voi vielä arvioida

Pitävätkö seuraavat kuntouttavaa työtoimintaa koskevat väitteet paikkansa omalla kohdallasi?

	Ei pidä paikkansa	Ei pidä juurikaan paikkansa	Pitää osittain paikkansa	Pitää paikkansa	En osaa sanoa
1. Tunnen viihtyvänä työtoimintapaikalla					
2. Koen selviytyneeni työtehtävistäni					
3. Olen saanut työtehtävieni tekoon riittävästi ohjausta					
4. Olen oppinut uusia taitoja					
5. Olen saanut onnistumisen kokemuksia					
6. Tulevaisuuden suunnitelmani on jakson aikana selkeytynyt					
7. Kuntouttava työtoiminta on rohkaissut minua selvittämään elämäntilannettani					
8. Kuntouttava työtoiminta on motivoinut minua hakemaan töitä					

Ympyröi asteikolta tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto:			
<b>Työkykyni</b> <i>työkyvytön</i>			
	<i>_____ paras mahdollinen työkyky</i>		
<b>Tyytyväisyyteni</b> <b>elämäntilanteeseeni</b> <i>tyytymätön</i>			
	<i>_____ tyytyväinen</i>		
Mikä on ensisijainen suunnitelmasi seuraavaksi toiminnaksi? Valitse vain yksi.....			
<input type="checkbox"/> Palkkatyö avoimille työmarkki- noille	<input type="checkbox"/> Työharjoittelu tai työelämänvalmennus		
<input type="checkbox"/> Palkkatuettu työ Opiskelu tai koulutus	<input type="checkbox"/> Kuntouttava työtoiminta		
	<input type="checkbox"/> Muu, mikä?		
Miten perustelet suunnitelmaasi seuraavaksi toiminnaksi?			
Millaista palautetta haluat antaa kuntouttavasta työtoiminnasta, työtoimintapaikasta tai työtehtävistäsi?			

Osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

## TAVOITTEET JA ARVIOINTI

pvm \_\_\_\_\_20\_\_\_\_

### 1. Taustatiedot

Osallistujan nimi: \_\_\_\_\_ Syntymävuosi:

\_\_\_\_\_

Työtoimintapaikka: \_\_\_\_\_ Vastuu henkilö:  
\_\_\_\_\_

Kuntouttavan työtoiminnan aloitus pvm: \_\_\_\_\_ Arvioitava jakso:

\_\_\_\_\_

Kuntouttavan työtoiminnan aika (pv/vko, h/pv): \_\_\_\_\_

Vastuu sosiaaliohjaaja: \_\_\_\_\_

### Osallistujan kuvaus omasta tilanteestaan tällä hetkellä

#### *Työkykyäni*

työkyvytön — 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 — paras mahdollinen työkyky

#### *Tyytyväisyyteni elämäntilanteeseeni*

tyytymätön — 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 — tyytyväinen

### 2. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet

Kuntouttavan työtoiminnan jaksolle asetetut tavoitteet:

---



---



---



Mitä konkreettisia asioita jakson aikana tullaan tekemään näiden tavoitteiden toteutumiseksi?

---

---

---

Keneltä/mistä osallistuja saa tukea näiden tavoitteiden saavuttamiseksi?

---

---

---

**Tavoitteiden toteutuminen** (arvioidaan ennen kuntouttavan työtoiminnan jakson päättymistä)

Ovatko tavoitteet toteutuneet? Mitkä asiat vaikuttivat tavoitteiden toteutumiseen?

---

---

---

---

Mitä muita osallistujan elämään liittyviä tavoitteita jakson aikana on noussut esiin?

---

---

pvm \_\_\_\_\_

3. Työkyvyn ja työelämävalmiuksien arviointi  
(Työtoimintapaikan vastuuhenkilö täyttää)

Mitä työtehtäviä osallistuja on työtoimintapaikalla hoitanut? Kuvaus työtehtävistä.


---




---

Arvioi osallistujan tämän hetkistä selviytymistä työtehtävistään seuraavien työelämävalmiuksien suhteen


1. Työaikojen noudattaminen

vaatii kehittämistä —  — sujuu erinomaisesti


2. Annettujen ohjeiden seuraaminen

vaatii kehittämistä —  — sujuu erinomaisesti


3. Uusien asioiden omaksuminen

vaatii kehittämistä —  — sujuu erinomaisesti


4. Motivaatio työskentelyyn

vaatii kehittämistä —  — sujuu erinomaisesti


5. Yhteistyökyky

vaatii kehittämistä —  — sujuu erinomaisesti

6. Työskentelytahti

vaatii kehittämistä —  — sujuu erinomaisesti

7. Työn laatu

vaatii kehittämistä —  — sujuu erinomaisesti

Kerro osallistujan vahvuuksista. Missä asioissa hän on hyvä?

---

---

Onko osallistujalla rajoitteita työtehtävien tekemisessä? Mitä puolia olisi hyvä kehittää?

---

---

Poissaolot jakson aikana: \_\_\_\_\_pv

Työtoimintapaikan vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

---

Liite 2.

## 4. ITSEARVIOINTI

Pvm. \_\_\_\_\_

**Työssä suoriutuminen**

	Sopii erittäin huonosti minuun	Sopii melko huonosti minuun	Sopii melko hyvin minuun	Sopii erittäin hyvin minuun
1) Pystyn noudattamaan työaikojani.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Huolehdin poissaolojen ilmoittamisesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Työskentelen annettujen ohjeiden mukaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Työni laatu on tärkeää minulle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Olen kiinnostunut työtehtävistäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Toisten kanssa yhdessä työskentely on minusta mukavaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Huomioin muut työntekijät.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Pystyn tekemään saamani työtehtävät itsenäisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Koettu terveys ja jaksaminen**

	Sopii erittäin huonosti minuun	Sopii melko huonosti minuun	Sopii melko hyvin minuun	Sopii erittäin hyvin minuun
1) Minulle on tärkeää se, miltä näytän.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Oman kunnon ylläpito on minulle tärkeää.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Selviän fyysisesti työstäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Työpäivän jälkeen olen yleensä pirteä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Päihteiden käyttöni ei huolestuta minua eikä vaikuta työntekooni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Vuorokausirytmieni on säännöllinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Elämäntilanne ja sosiaaliset suhteet**

1) Saan aikaan ne asiat, mitä kuuluukin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Olen tyytyväinen asumistilanteeseeni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Raha-asiani ovat kunnossa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Minulla ei ole huolia lähimpien ihmisteni kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Vapaa-ajalla pystyn nauttimaan elämästä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Minulla on ystäviä, joiden kanssa voin keskustella.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Suhtautuminen tulevaisuuteen**

	Sopii erittäin huonosti minuun	Sopii melko huonosti minuun	Sopii melko hyvin minuun	Sopii erittäin hyvin minuun
1) Suhtaudun tulevaisuuteeni luottavaisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Elämäni koskevat ratkaisut ovat viime kädessä minusta itsestäni kiinni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Uskon, että asiani ovat vuoden tai kahden kuluttua paremmin kuin nyt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>